

# Energie Steiermark Breitband GmbH

Allgemeine Geschäftsbedingungen für **IT- und Datendienste** der **Energie Steiermark Breitband GmbH**, 8010 Graz, Leonhardgürtel 10

Stand 1.4.2022

**Energie Steiermark Breitband GmbH (im Folgenden kurz „Dienstleisterin“ genannt) hält ausdrücklich fest, dass der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendete Begriff „Kunde“ für alle Geschlechter steht. Eine Unterscheidung wurde aus Gründen der Lesbarkeit nicht getroffen.**

**Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ggf. zusätzlich vertraglich vereinbarte Preisblätter, Leistungsbeschreibungen, udgl. können vom Kunden im Internet jederzeit unter [www.e-steiermark.com/downloads](http://www.e-steiermark.com/downloads) abgerufen werden. Die Dienstleisterin übermittelt dem Kunden auf sein Verlangen unentgeltlich ein Exemplar.**

## 1 Vertragsgegenstand

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für die Erbringung von IT und Datendiensten regeln das Rechtsverhältnis betreffend der jeweilig vereinbarten Leistungserbringung zwischen dem Kunden und der Dienstleisterin.

Als Kunde/n gelten:

- **Haushaltskunden:** Das sind Verbraucher im Sinne des § 1 Z 2 KSchG, die Leistungen für den Eigenverbrauch im Haushalt kaufen; dies schließt gewerbliche und berufliche Tätigkeiten nicht mit ein.
- **Unternehmen:** Für Verträge mit Unternehmen gilt: AGB des Kunden gelten nur dann, wenn sich die Dienstleisterin diesen ausdrücklich und schriftlich unterworfen hat.

Die Dienstleisterin behält sich vor, sich zu ihrer Leistungserbringung Dritter zu bedienen.

### 1.1 Überlassung, Installation und Wartung von Hardware-Komponenten

Für die Vertragserfüllung notwendige Hardware (Telekommunikationsequipment, ...) der Dienstleisterin verbleibt während der gesamten Vertragslaufzeit im Eigentum der Dienstleisterin. Eigentumshinweise der Dienstleisterin dürfen nicht entfernt werden. Der Kunde erhält daran nur ein auf die Vertragslaufzeit befristetes entgeltliches oder unentgeltliches Nutzungsrecht. Ein Rechtsanspruch auf Neugeräte besteht nicht. Die Dienstleisterin stellt Hardware zur Verfügung, die den jeweils aktuellen technischen Standards entspricht und die vertraglich vereinbarten Leistungen erfüllt.

Der Kunde hat diese Hardware schonend und nur bestimmungsgemäß zu gebrauchen. Er hat sie unter Berücksichtigung gewöhnlicher Abnutzung in jenem Zustand zu erhalten in welchem sie ihm überlassen wurde. Der Kunde und von ihm bevollmächtigte redliche Dritte, haben die Hardware unter größtmöglicher Substanzschonung zu verwenden. Bei einer von außen einwirkenden Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit.

Die Dienstleisterin übernimmt während der Vertragslaufzeit die Störungsbehebung sowie die Wartung. Die Wartung der Netzdienste erfolgt bis zum Endgerät (CPE). Die Wartung der Datentransferleitung endet am Gebäudeeinführungspunkt (BEP). Für die Installation, Wartung oder Demontage ist der Dienstleisterin unter Vorabverständigung des Kunden, Zutritt zur Hardware zu gewähren. Die Wartung umfasst die Behebung jener Fehler oder Störungen der Hardware, die trotz ordnungsgemä-

ßen Gebrauchs oder durch natürliche Abnutzung entstehen. Die Wartung umfasst nicht die Behebung von Fehlern oder Störungen, die entstanden sind:

- aufgrund von unsachgemäßer Bedienung und Eingriffen durch den Kunden oder Dritte
- durch schuldhaft oder grob fahrlässig herbeigeführte Vertragsverletzungen des Kunden oder
- durch höhere Gewalt, Streik, Aussperrung, Krieg, kriegerische Ereignisse, Vandalismus.

Bei Störmeldungen und zu Wartungsarbeiten ist vom Kunden der im jeweiligen Vertrag angeführte Kontakt zu verwenden.

### 1.2 Datentransferleitungen und Datendienstleistungen

Die Dienstleisterin erbringt Datentransferdienstleistungen auf Grundlage der Informationen, welche im Produktblatt und/oder im Kundenvertrag enthalten sind.

Zu den Leistungen zählen:

- Wenn erforderlich die Herstellung eines Datentransferanschlusses am/im Anschlussobjekt des Kunden ggf. unter Mithilfe des Kunden durch Installation von Hardware
  - o innerhalb des Gebäudes (Verkabelungen udgl.)
  - o außerhalb des Gebäudes (Antennen an der Fassade udgl.)
- die Aktivierung des Datentransferanschlusses durch die Aufstellung/Installation von Hardware (Endgeräte = CPE/Customer Premises Equipment), die mit dem Anschlusspunkt verbunden wird,
- die Erbringung der gewählten Dienste, je nach Produktwahl
- Die Dienstleisterin behält sich das Recht vor, über vertragsgegenständliche Datenverbindungen (Kabel, LWL, Wireless, ...) Daten jeglicher Art und Weise zu übertragen.
- Veränderungen der Gebäude- und/oder Inventarsubstanz (z.B. Bohren von Löchern udgl.) zur Installation von für die Erbringung von Datendienstleistungen notwendiger Hardware sind vom Kunden unentgeltlich zu dulden.

#### 1.2.1 Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten

Voraussetzung für die Leistungserbringung durch die Dienstleisterin ist, dass der Kunde Eigentümer oder sonstiger Rechtsbesitzer der von der Leistungsführung vereinnahmten Liegenschaften und/oder Gebäuden zum Zwecke der Leistungsführung (Herstellung, Wartung und Instandhaltung, Rückbau, ...) ist. Der Dienstleisterin muss es ohne unnötigen Aufschub möglich sein, die vertragsgegenständliche Leistung erbringen und überprü-

fen zu können. Sollte der Kunde diese Berechtigung aus rechtlichen Gründen nicht erteilen können, hat er in seinem Namen und auf seine Kosten den korrekten Rechtsstatus herzustellen. Weitere Voraussetzung ist, dass die technischen Voraussetzungen im Anschlussobjekt gegeben sind. Die notwendigen Leitungsstrecken (Leerverrohrungen, Kabeltrassen, Künetten, ...) sowie die kundenseitig bereitzustellenden technischen Voraussetzungen, insbesondere die Leitungsstrecken von der jeweiligen Grundstücksgrenze zum Einleitungspunkt sowie die Datentransferverbindung vom BEP zum Anschlusspunkt und die Anschlussdose (OTO) müssen der technischen Spezifikation entsprechen, sofern sie nicht ohnedies von der Dienstleisterin bereitgestellt werden.

Eine Leitungsverlegung erfolgt auf Basis der geltenden technischen Spezifikation und dem Stand der Technik.

### 1.2.2 Herstellung des Datentransferanschlusses „Lichtwellenleiter“

Ist im Anschlussobjekt noch kein Datentransferanschluss vorhanden, wird dieser von der Dienstleisterin ggf. unter Mithilfe des Kunden hergestellt.

Die Datentransferleitung einschließlich der Anschlussleitung beim Kunden – diese umfassen die Datentransferleitung bis zum Gebäudeeinführungspunkt (BEP) wie auch die Datentransferleitung im Inneren des Gebäudes (Gebäudeverkabelung) – verbleiben im Alleineigentum der Dienstleisterin bzw. gehen durch die Verbindung mit dem angrenzenden Datentransfernetz der Dienstleisterin in deren Eigentum über.

### 1.2.3 Herstellung des Datentransferanschlusses „Wireless“

Für den Fall, dass die Voraussetzungen beim Kunden vorliegen (Hotspot, Empfangsqualität, ...), kann diese Art des Datentransfers vertragskonform erfolgen und erbringt die Dienstleisterin Leistungen nach Pkt. 1.2.

Die Datenübertragung erfolgt auf Wireless Technologie (ähnlich WLAN) mit zumindest WPA2-Verschlüsselung oder vergleichbar innerhalb einer Tunnelanbindung zum jeweiligen von der Dienstleisterin angebotenen Providerserver. Die Wireless-Strecke besteht von einem von der Dienstleisterin zu wählenden Sendepunkt (Funkmast o.ä.) bis zu der zu installierenden Empfangsantenne am Objekt des Kunden. Die gebäudeinterne Datenübertragung erfolgt mittels Kupferkabel (oder vergleichbar) bis zum Ort der Bereitstellung (Router odgl.).

Maßnahmen (z.B. baulicher Art und Natur) die negative Auswirkungen auf die Empfangsqualität des ggst. Datendienstes haben, sind nicht der Dienstleisterin zuzurechnen.

### 1.2.4 Dienste-Qualität

Die Dienstleisterin trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität eingehalten wird. Bei Nichteinhaltung der Dienstqualität wird im Rahmen der Haftungsbestimmungen gemäß Punkt 14 Entschädigung geleistet. Eine Priorisierung der einzelnen Internetdienste-Kategorien wird dabei aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht vorgenommen, da das Bearbeiten des eingehenden und ausgehenden Datenverkehrs erforderlich wäre.

Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme für den Internetzugangsdienst werden Hard-/Software Firewall-Lösungen (Integrität und Sicherheit) innerhalb eines Netzes und beim Endkunden – im Zweifel entgeltlich - angeboten. Die Qualität des Internetzugangsdienstes oder die Privatsphäre des Kunden werden durch die Maßnahmen nicht beeinträchtigt. Wenn die Dienstleisterin durch behördlichen Auftrag oder gerichtliche Anordnung verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über den Anschluss der Dienstleisterin erreicht werden.

## 2 Vertragsabschluss/Konsumentenrechte

### 2.1 Vertragsabschluss

Mit Abschluss des jeweiligen Leistungsvertrages wird die Erbringung zumindest eines Leistungsbestandteiles gem. Pkt. 1 an dem vom Kunden angegebenen Objekt durch die Dienstleisterin oder einem von ihr beauftragten Dritten vereinbart. Die Dienstleisterin wird vertragsgemäß die Leistungserbringung nach Einlagen des Leistungsvertrages durchführen/veranlassen.

Die Vertragsmindestlaufzeit beträgt, sofern keine abweichende vertragliche Vereinbarung besteht, ein Jahr.

Die Begründung des Vertragsverhältnisses erfolgt aufgrund

eines rechtsverbindlich unterfertigten Antrages/Bestellung des Kunden unter Verwendung eines hierfür vorgesehenen Formulars (Leistungsvertrag) und dessen Übermittlung an die Dienstleisterin oder formfrei elektronisch auf der Website der Dienstleisterin, sofern die Identität und Authentizität des Kunden sichergestellt ist. Die Dienstleisterin ist berechtigt, bei Bedarf eine Bonitätsprüfung des Kunden durchzuführen bzw. durchführen zu lassen und eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung gem. Punkt 10 (Zahlungsbedingungen) dieser AGB vom Kunden zu verlangen, wenn Zweifel an der Kreditwürdigkeit bestehen.

Bei vorzeitiger, nicht von der Dienstleisterin zu vertretender Auflösung des Vertragsverhältnisses (z. B. höhere Gewalt oder Anwendungsfälle des Punktes 5. oder vorzeitige Beendigung eines befristeten Vertrages durch den Kunden) werden etwaige gewährte Boni oder Rabatte nachverrechnet, falls bei Vereinbarung auf diese Rückzahlungsverpflichtung hingewiesen wurde.

Vertragserklärungen der Dienstleisterin bedürfen gegenüber Unternehmern, im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, der Schriftform. Die Unterschrift kann entfallen, wenn sie mit Einrichtungen der Datenverarbeitung ausgefertigt wird. Vertragserklärungen des Kunden bedürfen keiner besonderen Form. Die Dienstleisterin kann zu Beweis Zwecken eine schriftliche Erklärung des Kunden verlangen.

## 2.2 Konsumentenrechte

### 2.2.1 KSchG & FAGG

Von einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag (§ 3 Z 1 FAGG) und von einem Fernabsatzvertrag (§ 3 Z 2 FAGG) kann ein Verbraucher im Sinne des KSchG gemäß §11 FAGG zurücktreten. Hat ein Verbraucher im Sinne des KSchG seine Vertragserklärung weder in den von der Dienstleisterin für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen noch bei einem von der Dienstleisterin auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben, so kann der Verbraucher von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag gemäß § 3 KSchG zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Die Angabe von Gründen ist nicht erforderlich. Ist die Ausfolgung einer Vertragsurkunde unterblieben bzw. ist die Dienstleisterin den gesetzlichen Informationspflichten nicht nachgekommen, so verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate. Holt die Dienstleisterin die Urkundenausfolgung/die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nach, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nachdem der Verbraucher die Urkunde/die Information erhalten hat. Die Rücktrittserklärung ist an keine bestimmte Form gebunden. Damit der Verbraucher sein Rücktrittsrecht ausüben kann, muss der Verbraucher die Energie Steiermark mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss informieren, um von diesem Vertrag zurücktreten zu können. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechtes vor Ablauf der Rücktrittsfrist absendet. Wenn der Verbraucher von einem Vertrag gemäß § 11 FAGG zurücktritt, hat die Dienstleisterin dem Verbraucher alle Zahlungen, die die Dienstleisterin vom Verbraucher erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die von der Dienstleisterin angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Rücktritt des Verbrauchers von diesem Vertrag, bei der Dienstleisterin eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwendet die Dienstleisterin dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Verbraucher wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Hat der Kunde nach Aufforderung der Dienstleisterin ausdrücklich erklärt, dass die Dienstleistungen oder Leistungserbringung während der Rücktrittsfrist beginnen sollen, so hat der Kunde den Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zum Rücktrittszeitpunkt bereits erbrachten Dienstleistungen oder sonstigen Leistungserbringung, im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen oder Leistungserbringung, entspricht.

### 2.2.2 Streitbeilegungsverfahren gem. § 205 TKG 2021

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können beide Vertragsteile Streit- und Beschwerdefälle, insbesondere betreffend Dienstqualität, Zahlungsstreitigkeiten oder behauptete Verletzung des TKG 2021 der Regulierungsbehörde vorlegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Die Dienstleisterin wird an einem solchen Verfahren mitwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorlegen.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Jahr ab Kenntnis des Beschwerdegrundes des Kunden eingebracht werden. Beschwerden müssen immer im Zusammenhang mit einem Telekommunikationsdienst stehen. Das Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaige Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

## 3 Ausnahmen von der Leistungspflicht

Die Lieferverpflichtung der Dienstleisterin besteht nicht:

- wenn diese an der Leistungserbringung durch höhere Gewalt oder durch sonstige Umstände, die abzuwenden nicht in ihrer Macht stehen gehindert ist,
- soweit Hindernisse vorliegen, die sich im Bereich des Kunden befinden,
- falls die Leistungserbringung aus den Gründen des Punktes 5 dieser AGB ausgesetzt worden ist. In allen oben genannten Fällen ruht die Verpflichtung der Dienstleisterin zur Leistungserbringung, bis die Hindernisse oder Störungen und deren Folgen beseitigt sind

## 4 Beginn und Voraussetzungen für die Leistungserbringung

Der Beginn der Leistungserbringung (Freischaltung) erfolgt gemäß der vertraglichen Vereinbarung und ist im Zweifel individuell zu vereinbaren.

## 5 Vertragsauflösung aus wichtigem Grund sowie Aussetzung der Leistungserbringung

### 5.1 Dienstunterbrechung oder Sperre

Die Dienstleisterin ist aus wichtigem Grund zu teilweiser oder auch gänzlicher Einstellung der Leistungserbringung (Dienstunterbrechung bzw. Sperre von Datentransferleistungen.) berechtigt, wenn

- ein wichtiger Grund gemäß Punkt 5.2 vorliegt, der die Dienstleisterin zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt
- im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden nur bei vorheriger Mahnung unter Androhung der Dienstunterbrechung oder –abschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen (§ 143 TKG);
- der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Glasfaserdienstleistungen oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung der Dienstleisterin nicht unverzüglich vom Netzanschlusspunkt entfernt (§ 32 TKG 2021). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird die Dienstleisterin eine Sperre erst nach Anrufung der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn, es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben.

Im Fall einer vom Kunden zu vertretenden Sperre trägt er die Kosten für eine Wiederherstellung und Aufhebung sowie den anfallenden Reparaturaufwand. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zuzüglich anfallender Spesen. (siehe Entgeltbestimmungen im Einzelvertrag).

### 5.2 Vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund

Unbeschadet eines Kündigungsverzichts des Kunden oder bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer ist eine vorzeitige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund jeder-

zeit von beiden Vertragsteilen schriftlich mit sofortiger Wirkung möglich.

Ein wichtiger Grund, der den Kunden zur Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn das Nutzungsrecht des Kunden am Anschlussobjekt endet und der Kunde aus diesem Grund das Anschlussobjekt endgültig verlässt.

Wichtige Gründe, die die Dienstleisterin zur Vertragsauflösung berechtigen, liegen insbesondere in folgenden Fällen vor:

- Zahlungsverzug des Kunden trotz Mahnung unter Androhung der Kündigung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen (§ 143 TKG);
- Wenn der Kunde selbst oder eine Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Vertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis die Dienstleisterin nicht abgeschlossen hätte;
- Tod oder Geschäftsunfähigkeit des Kunden;
- im Fall einer gegen bestehende Rechtsvorschriften verstoßende Nutzung der Datentransferleistungen;
- wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Datentransferleistungen sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens des Kunden abgewiesen wird;
- die Frist von 6 Monaten nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden abgelaufen ist;
- das Unternehmen des Kunden nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens nicht fortgeführt wird.

Wird der Vertrag vor Ablauf dieses Zeitraumes durch vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund seitens der Dienstleisterin beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Berechnung des Restentgelts: Summe der noch offenen monatlichen Nutzungsentgelte bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer oder danach bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin. Das von der Dienstleisterin bereitgestellte Equipment ist vom Kunden entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von der Dienstleisterin angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen.

## 6 Vertragsstrafe

Nicht anwendbar

## 7 Messung / Berechnungsfehler

Nicht anwendbar

## 8 Preise, Preisänderungen

### 8.1 Vertragspreise

Der Kunde schuldet der Dienstleisterin die vertraglich vereinbarten Vertragspreise bzw. Entgelte. Für sämtliche Preise gelten die Angaben lt. Produktdatenblatt und Bestellformular. Dazu zählen ggf. insbesondere:

- Installations- bzw. Inbetriebnahme-Entgelte
- Einmalige Mietentgelte für dem Kunden zur Verfügung gestellte Hardware (Customer Premises Equipment).
- Wiederkehrende Mietentgelte für dem Kunden überlassene Hardware

Die vertraglich vereinbarten Preise enthalten für Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind, im Zweifel die gesetzliche Umsatzsteuer, für unternehmerische Kundinnen und Kunden ist die gesetzliche Umsatzsteuer im Zweifel nicht enthalten.

### 8.2 Indexierung

Vertraglich vereinbarte Vertragspreise sind mit dem von der Statistik Austria verlaublichen Verbraucherpreisindex 2015 (VPI) wertgesichert.

Wenn sich der (Kalender-)Jahresdurchschnitt des Verbraucherpreisindex („JahresVPI“) der Statistik Austria ändert, hat das folgende Auswirkungen auf die Preise:

Die Dienstleisterin ist berechtigt Preise für das folgende Kalenderjahr entsprechend der Steigerung des Jahres-VPI zu erhöhen.

hen. Die Dienstleisterin ist verpflichtet, Senkungen des Jahres-VPI weiterzugeben und die besagten Entgelte entsprechend der Senkung zu reduzieren. Über die Anpassungen informiert die Dienstleisterin den Kunden in schriftlicher Form (z.B. über Rechnungsaufdruck).

Sofern nicht anders vereinbart ergibt sich der Umfang der Preis-anpassungen 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 2015 = 100). Schwankungen von 2 % (Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis berücksichtigt die Dienstleisterin nicht. Wird dieser Schwankungsraum allerdings in den Folgejahren insgesamt über- oder unterschritten, passt die Dienstleisterin die Entgelte in voller Höhe an. Der neue Wert stellt die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar. Eine Verpflichtung zur Preisreduktion verringert sich in dem Ausmaß, in dem die Dienstleisterin im Vorjahr ein Recht zur Erhöhung der Entgelte nicht ausgeübt hat.

Anpassungen der Preise erfolgen im Jahr nach der Änderung der Indexbasis, frühestens jedoch im Folgejahr des Vertragsabschlusses:

- Preiserhöhung: 1. April bis 31. Dezember.
- Preisreduktion: immer am 1. April.

Wird der Jahres-VPI nicht mehr veröffentlicht, tritt sein amtlicher Nachfolger an dessen Stelle.

Für den Fall, dass eine oder mehrere Indexanpassungen nicht erfolgt sind, kann daraus kein Rechtsanspruch abgeleitet werden und ist dies als echte Stundung zu bewerten.

Das Recht auf eine Vertragsänderung gemäß Pkt. 13 bleibt davon unberührt.

Die Preisänderungen, entsprechend den vorstehenden Bestimmungen, sind von der Dienstleisterin dem Kunden durch ein individuell adressiertes Schreiben oder auf dessen Wunsch hin elektronisch mitzuteilen. Der Kunde kann einer auf diese Weise erklärten Preisänderung der Dienstleisterin innerhalb einer Frist von drei Wochen ab Zugang zustimmen oder widersprechen. Sofern der Kunde den mitgeteilten Preisänderungen nicht innerhalb einer Frist von drei Wochen ab Zugang der Preisänderungserklärung schriftlich widerspricht, werden nach Ablauf dieser Frist die Preisänderungen zu dem von der Dienstleisterin mitgeteilten Zeitpunkt, der nicht vor dem Zeitpunkt der Versendung der Preisänderungserklärung liegen darf, für die bestehenden Verträge wirksam. Widerspricht der Kunde den Änderungen binnen einer Frist von drei Wochen ab Zugang der Preisänderungserklärung schriftlich, endet der Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten, gerechnet ab Zugang der Preisänderungserklärung, zum Monatsletzten. Der Kunde ist auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die damit jeweils eintretenden Folgen im Rahmen der Mitteilung von Preisänderungen der Dienstleisterin besonders hinzuweisen.

## 9 Abrechnung

Nicht anwendbar

## 10 Zahlungsbedingungen

Die Entgelte sind mittels Einziehungsermächtigung zu entrichten. Sollte aus Gründen, welche vom Kunden zu vertreten sind, der Einzug nicht möglich sein bzw. vom Kunden rückgängig gemacht werden, ist die Dienstleisterin berechtigt, dem Kunden den Bearbeitungsaufwand, den die Bank der Dienstleisterin in Rechnung stellt sowie zusätzliche Bearbeitungsentgelte der Dienstleisterin, die sich aus der jeweiligen Entgeltübersicht der einzelnen Produkte oder Datentransferleistungen, ersichtlich im Einzelvertrag, ergeben zu verrechnen.

Einmalige Entgelte werden mit der ersten Rechnung zur Zahlung fällig. Regelmäßige Entgelte gelangen periodenweise zur Verrechnung. Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Forderungen werden mangels anderweitiger Vereinbarung binnen 14 Tagen ohne Abzug ab Rechnungslegung fällig.

Die Dienstleisterin ist berechtigt dem Leistungsfortschritt angemessene Teilrechnungen zu legen. Weichen die erbrachten Datentransferleistungen vom ursprünglichen Auftragsinhalt

aufgrund von Änderungen des Kunden (Auftraggebers) erheblich ab oder haben sich die Umstände der Leistungserbringung ohne Verschulden der Dienstleisterin geändert, stehen der Dienstleisterin die aus der Änderung resultierenden Mehrkosten zu. Ist eine Vorauszahlung mit dem Kunden vereinbart, ist die Dienstleisterin berechtigt ihre Leistung – unbeschadet etwaiger gesetzlicher oder vertraglicher Rücktrittsrechte – bis zur vollständigen Erfüllung der Vorleistung zurückzubehalten.

### 10.1 Zahlungsverzug und Verzugszinsen

Im Falle eines verschuldeten Zahlungsverzuges kommen Verzugszinsen zur Anwendung. Die Verzugszinsen betragen für Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind 5,0 %, für unternehmerische Kunden gelten Verzugszinsen im Ausmaß von max. 9,2 % über dem Basiszinssatz der österreichischen Nationalbank.

### 10.2 Einwendungen gegen Rechnungen

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigen Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendungen nicht binnen drei Monaten ab Rechnungsdatum geltend, so gilt dies als Anerkennen der Richtigkeit, welches jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht ausschließt. Gerichtlich hat der Kunde seine Einwendungen binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang bei sonstigem Einwendungsausschluss geltend zu machen.

Die Dienstleisterin wird Verbraucher auf alle unter diesem Punkt erwähnten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

## 11 Teilzahlungsbeträge

Die vertragliche Vereinbarung von Teilzahlungen ist zulässig.

## 12 Vorauszahlung, Sicherheitsleistung und Pre-Payment

Die vertragliche Vereinbarung von Vorauszahlungen, Sicherheitsleistungen und Pre-Payment ist zulässig.

## 13 Vertragsdauer und Kündigung

### 13.1 Vertragslaufzeit

Die Vertragsmindestlaufzeit beträgt, sofern keine abweichende vertragliche Vereinbarung besteht, ein Jahr.

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zu jedem Monatsletzten schriftlich ordentlich gekündigt werden.

### 13.2 Mindestvertragsdauer, Kündigungsverzicht

Die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer bzw. eines Kündigungsverzichts ist im Rahmen der gesetzlichen Grenzen zulässig. Wenn eine solche vereinbart ist, kann von der jeweils damit verpflichteten Dienstleisterin eine Vertragskündigung erst zu dem ausgewiesenen Termin rechtmäßig erfolgen.

## 14 Haftung & Gewährleistung

### 14.1 Haftungsausschluss und Beschränkung

Die Dienstleisterin haftet gegenüber unternehmerischen Kunden für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, ausgenommen bei Personenschäden, ausgeschlossen. Die Haftung für Folgeschäden, entgangene Gewinne und Schäden aus Ansprüchen Dritter ist für unternehmerische Kunden gänzlich ausgeschlossen. Die Haftung für Folgeschäden, entgangene Gewinne und Schäden aus Ansprüchen Dritter ist gegenüber Verbrauchern im Sinne des KSchG auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben Verbrauchern gegenüber unberührt.

Die Dienstleisterin haftet nicht für Schäden, die zurückzuführen sind auf:

- höhere Gewalt (z.B. Feuer- und Wasserschäden, direkter oder indirekter Blitzschlag),
- Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte,
- Handlungen der der Dienstleisterin nicht zurechenbarer Dritter,
- der Dienstleisterin nicht zurechenbarer Netzausfallverlust,
- Diebstahl oder unbefugte Inanspruchnahme, oder

- Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind oder die Folge von nicht von der Dienstleisterin zu vertretender Ereignisse sind.

Gegenüber unternehmerischen Kunden ist die Haftung der Dienstleisterin mit dem Jahresentgelt der Datentransferleistungen betraglich beschränkt.

#### 14.1.1 Haftungsausschluss hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker, etc.

Die Dienstleisterin haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von Daten, Nachrichten oder Informationen, die unter Gebrauch der durch die Dienstleisterin bereitgestellten Datentransferleistungen empfangen, übermittelt oder verbreitet werden oder zugänglich sind. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internet mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, Trojanern, Hackerangriffe, etc.) und dass die Dienstleisterin dafür keine Haftung übernimmt. Für Verbraucher gilt dies nur, sofern die Dienstleisterin nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

#### 14.1.2 Haftungsausschluss hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste

Es wird gelegentlich im Rahmen der Leistungserbringung zu technisch unvermeidbaren Unterbrechungen der Datentransferleistungen kommen. Aufgrund kurzer, nicht regelmäßiger Unterbrechungen oder Einschränkungen der Datentransferleistungen, entsteht kein Anspruch des Kunden aus den Titeln der Gewährleistung oder des Schadenersatzes. Datentransferleistungen gelten im Zweifel – und sofern nicht ausdrücklich zugesichert – nicht als „hochverfügbar“, dies gilt auch für die Erreichung bestimmter Übertragungsraten.

#### 14.1.3 Pflichten des Kunden; Haftungsausschluss bei Pflichtverstoß des Kunden

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

#### 14.1.4 Schutz des Internetzugangs

Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter und die von der Dienstleisterin an ihn übermittelten Zugangsdaten geheim zu halten. Er haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen und hält die Dienstleisterin bei Ansprüchen Dritter vollkommen schad- und klaglos. Der Kunde verpflichtet sich, die Nutzung des Internetdienstes ausschließlich auf seinen Bereich (Haushalt, Grundstück, Geschäftsbereich) zu beschränken. Wird im Bereich des Kunden ein Gerät verwendet, durch das eine Verbreitung außerhalb des Bereichs des Kunden möglich wird (z.B. WLAN), obliegt dem Kunden die Sicherung des Zugriffs. In diesem Zusammenhang sichert der Kunde ausdrücklich zu, die Anschaltung eines kundenseitig betriebenen Servers (wie beispielsweise Web-, Mail- oder Proxyserver, etc.) zu unterlassen. Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses bzw. seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von der Dienstleisterin zu vertreten ist oder sich aus Mehrwertnummern ergeben. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche der Dienstleisterin bleiben unberührt.

#### 14.1.5 Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz

Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise so zu gebrauchen, dass diese zur Beeinträchtigung Dritter führen, bzw. für die Dienstleisterin oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer oder der Dienstleisterin selbst. Der Kunde verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Ent stehen für die Dienstleisterin oder für Dritte Schwierigkeiten aufgrund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (z.B. offener Mailrelais), ist der Kunde zur vollkommenen Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist die Dienstleisterin zur so-

fortigen Sperre des Kunden bzw. zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (z.B. Sperre einzelner Ports). Die Dienstleisterin wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. Die Dienstleisterin wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

#### 14.1.6 Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche für ihn einschlägige Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber der Dienstleisterin die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleisterin vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letztere wegen vom Kunden in den Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird die Dienstleisterin in Anspruch genommen, so steht ihr allein die Entscheidung zu, wie sie reagiert (Streiteinlassung, Vergleich etc.); der Kunde kann diesfalls – außer im Fall groben Verschuldens der Dienstleisterin – nicht den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben. Der Kunde ist weiter verpflichtet, jede missbräuchliche Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen zu unterlassen und die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten (Telekommunikationsgesetz, Strafgesetzbuch, Mediengesetz, Urheberrechtsgesetz, Datenschutzgesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, etc.). Der Kunde ist insbesondere auch dazu verpflichtet, die Bestimmungen des Verbotsgesetzes und des Pornographieggesetzes, die die Verbreitung gewisser Inhalte gesetzlich verbieten, zu beachten. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleisterin diesbezüglich vollständig schad- und klaglos zu halten.

#### 14.1.7 Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen

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

### 14.2 Gewährleistung

Allfällige Gewährleistungsansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Dienstleisterin leistet primär Gewähr durch Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Sache. Gegenüber unternehmerischen Kunden ist die Dienstleisterin nur zur Gewährleistung verpflichtet, wenn der Mangel binnen angemessener Frist nach Übergabe schriftlich gerügt wurde. Darüber hinaus haben unternehmerische Kunden zu jedem Zeitpunkt den Beweis zu erbringen, dass die Mangelhaftigkeit der erbrachten Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag.

Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, wenn und soweit der Kunde selbst oder ein Dritter das TK-Equipment oder Einrichtungen wartet oder ändert und der Mangel dadurch entsteht. Die Gewährleistung bezieht sich auch nicht auf den Ersatz von Teilen, die in Folge gewöhnlichen Verschleißes zu ersetzen sind.

### 15 Wechsel in der Person des Kunden, Rechtsnachfolge

Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die Rechte und Pflichten des Kundenvertrages bedarf der ausdrücklichen (bei unternehmerischen Kunden darüber hinaus auch schriftlichen) Zustimmung durch die Dienstleisterin.

Die Dienstleisterin ist berechtigt die Rechte und Pflichten aus Kundenverträgen teilweise oder zur Gänze an Dritte zu überbinden und vertraglich geschuldete Datentransferleistungen ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Die Dienstleisterin wird durch geeignete Maßnahmen auf die Vertragsübernahme hinweisen. Abweichendes gilt für Verbraucher. Im Falle einer Übernahme wird der Kunde, der Verbraucher im Sinne des KSchG ist rechtzeitig darüber informiert, dass er innerhalb einer Frist von vier Wochen einer solchen Übernahme widersprechen kann.

## 16 Grundversorgung

Nicht anwendbar

## 17 Änderung der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte

Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch die Dienstleisterin bereits an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden. Dies gilt auch für Entgeltänderungen aufgrund einer vereinbarten Indexanpassung.

Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, so wird die Dienstleisterin diese Änderungen – soweit diese nicht nur für künftige Kunden gelten sollen - zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten kundmachen. Der wesentliche Inhalt der den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen und der Hinweis auf § 132,133 TKG wird dem Kunden in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer Rechnung, zumindest einen Monat vor Inkrafttreten mitgeteilt. Die Mitteilung über den wesentlichen Inhalt der Änderung wird einen Hinweis auf das kostenlose Kündigungsrecht enthalten. Die Kündigung wird, sofern der Kunde kein abweichendes Kündigungsdatum angibt, mit Zugang beim Dienstleisterin wirksam. Entgeltänderungen aufgrund eines vereinbarten Index berechtigten nicht zur außerordentlichen Kündigung.

## 18 Sonstige Bestimmungen

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss aller Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und des UN Kaufrechts. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist das für 8010 Graz sachlich zuständige Gericht. Für Klagen gegen Kunden, die Verbraucher im Sinne des KSchG sind, gilt gem. § 14 KSchG der Gerichtsstand des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung.

Der Kunde hat Änderungen seiner Anschrift der Dienstleisterin umgehend schriftlich mitzuteilen.

Erfolgt keine Meldung der Änderung, gelten Schriftstücke als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse gesandt wurden. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene E-Mail-Adresse gesendet wurden. Bei Verbrauchern gilt sie erst dann als zugegangen, wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden kann (§ 12 ECG).

Sollte eine einzelne Bestimmung unwirksam, rechtsungültig oder undurchführbar werden, so bleibt der übrige Teil dieser AGB davon unberührt. An die Stelle dieser Bestimmung tritt eine wirksame, die der Bestimmung nach deren Sinn und Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt. Dies gilt nicht für Verbraucher.

## Begriffsdefinitionen

*Dienstleisterin* - ist eine der o.a. Gesellschaften, die lt. dem mit diesen Geschäftsbedingungen abgeschlossenen Leistungsvertrag ausdrücklich als solche ausgewiesen ist.

*Datentransfer* – ist jegliche Art einer beweglichen Datenverbindung zwischen zwei Punkten unabhängig davon welche/s Technologie, Material oder Trägermedium verwendet wird (wireless, Glasfaser, Kupfer, Aluminium, ...)

*Datendienste* - sind sämtliche in den Produktblättern angebotenen Produkte.

*Anschlussobjekt* - ist das im Einzelvertrag benannte Anschlussobjekt des Kunden.

*Anschlusspunkt* - ist der im Anschlussobjekt gelegene Endpunkt der Datentransferleitung einschließlich Anschlussdose (z.B. OTO/Optical Telecommunication Outlet). Der Ort des Anschlusspunktes wird vom Kunden in Abstimmung mit der Dienstleisterin festgelegt.

*Gebäudeeinführungspunkt* - (BEP/Building Entry Point) ist der Punkt an der Innenseite der Außenwand eines Gebäudes, wo die Datentransferleitung der Dienstleisterin in das Gebäude eingeleitet wird. Der Ort des Einleitungspunktes wird zwischen der Dienstleisterin und dem Kunden einvernehmlich festgelegt.

*Gebäudeverkabelung* - verbindet den Gebäudeeinführungspunkt (BEP) mit dem Anschlusspunkt.