

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Silver Server GmbH für die Bereitstellung eines „pronto“ Internetzugangs**

### **1. Grundlagen**

#### **1.1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet Services („Internet-AGB“)**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Internet-AGB) gelten für die Leistungen der Silver Server GmbH, Lorenz Mandl-Gasse 33, 1160 Wien (im folgenden kurz „SIL“ genannt) gegenüber dem Vertragspartner (im folgenden „Kunde“ genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Zugangs zum Internet und aller sonstigen damit in Verbindung stehenden Leistungen.

Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich nach dem Inhalt der von SIL angenommenen Bestellung und diesen Internet-AGB. Die in Katalogen, Prospekten, Webseiten etc., enthaltenen Angaben sind nur maßgeblich (außer bei Verbrauchern), wenn im Vertrag bzw. in der Auftragsbestätigung darauf ausdrücklich Bezug genommen wurde.

Die Internet-AGB gelten auch für künftige Geschäfte zwischen den Vertragspartnern, auch wenn bei künftigen Vertragsabschluss darauf nicht nochmals Bezug genommen werden sollte.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn sich die SIL diesen ausdrücklich und schriftlich unterworfen hat. Gegenüber Verbrauchern getroffene mündliche Zusagen bleiben von dieser Bestimmung unberührt.

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

Der Vertrag kommt durch schriftliche oder elektronische Bestätigung der Bestellung des Kunden durch SIL oder durch den Beginn der tatsächlichen Leistungserbringung durch SIL zustande.

Für die Berechnung von Fristen betreffend Mindestvertragsdauer, Zeitraum eines allfälligen Kündigungsverzichts u.a. gilt in allen Fällen, wo keine ausdrückliche Auftragsbestätigung erfolgt ist, als Vertragsbeginn der Monatserste des Monats nach Beginn der Leistungserbringung. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 oder § 5e KSchG.

#### **1.3. Rücktritt für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)**

Hat ein Verbraucher seine bei Abschluss eines Verbrauchergeschäftes gerichtete Vertragserklärung nicht in den von SIL für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räume oder auf einer Messe abgegeben oder die geschäftliche Verbindung mit SIL nicht selbst angebahnt oder sind dem Zustandekommen des Vertrages Besprechungen zwischen Kunde und SIL vorausgegangen, so ist er gemäß § 3 KSchG berechtigt, von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurückzutreten. Dieser Rücktritt ist binnen einer Woche ab Annahme der Bestellung durch SIL schriftlich gegenüber SIL zu erklären.

Das Rücktrittsrecht besteht weiters, wenn SIL gegen die gewerberechtlichen Regelungen über das Sammeln und die Entgegennahme von Dienstleistungen über das Aufsuchen von Privatpersonen oder über die Entgegennahme von Bestellungen auf Waren verstoßen haben. Dieses Rücktrittsrecht steht dem Konsumenten auch in den Fällen des § 3 Absatz 3 KSchG zu.

Verbraucher können von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung (z. B. per Post, Fax oder Internet) binnen sieben Werktagen zurücktreten. Der Samstag zählt nicht als Werktag. Die Rücktrittsfrist beginnt in diesen Fällen mit dem Tag der Lieferung. Die Rücktrittserklärung ist rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Frist abgesendet wurde.

#### **1.4. Änderung der Internet-AGB**

Änderungen der Internet-AGB können von SIL jederzeit vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Webseite <http://www.pronto-net.at> abrufbar bzw. wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt. Änderungen der Internet-AGB sind Verbrauchern gegenüber zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Sofern die Änderung Kunden nicht ausschließlich begünstigt, wird eine Kundmachung der Änderung mindestens zwei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen. In diesem Fall wird SIL den Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt, zusammengefasst und in geeigneter Form (etwa auf elektronischem Weg), mitteilen. SIL wird Kunden bei dieser Mitteilung gleichzeitig darauf hinweisen, dass sie berechtigt sind, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos zu kündigen.

#### **1.5. Keine Vollmacht der Mitarbeiter von SIL**

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

### **2. Leistungen von SIL**

#### **2.1. Leistungen**

SIL erbringt im Rahmen dieses Vertrages die entgeltliche Herstellung eines Zugangs zum Internet über Kupferkabel in dem in der Bestellung bezeichneten Objekt. Der genaue Umfang der Leistungen ergibt sich aus der Bestellung, diesen Internet-AGB und den (allfälligen) sich darauf beziehenden schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien, die diese auf schriftlichem oder elektronischem Weg geschlossen haben.

Die gegenständliche Leistung wird ausschließlich unter der Bedingung erbracht, dass das Objekt, auf das sich die Bestellung bezieht, für diesen Dienst technisch erschlossen ist.

Es ist insbesondere zu beachten, dass der Zugang, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde, nur eine Einzelplatznutzung durch den Kunden gestattet.

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

Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt, sofern in der jeweiligen Bestellung bzw. vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, innerhalb von vier Wochen nach Vertragsannahme durch SIL bzw. vier Wochen nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (Punkt 2.3.) geschaffen hat (kurz „Bereitstellungstermin“).

#### **2.3. Mitwirkungspflicht**

Der Kunde stellt, falls erforderlich, auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmer-Endeinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund besonderer Vereinbarung von SIL beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z. B. Stromversorgung 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.

Für vom Kunden selbst vorgenommene Installationen übernimmt SIL keine Haftung.

## **2.4. Dienstqualität**

SIL trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gemäß Leistungsbeschreibung (Anlage 1) gewährleistet wird. Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen des Punktes 6.

## **2.5. Überlassung oder Verkauf von Waren oder Geräten durch SIL**

Dem Kunden verkaufte Waren oder Geräte stehen bis zur vollständigen Bezahlung unter Eigentumsvorbehalt. Sofern dem Kunden von SIL Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum von SIL – und zwar selbst dann, wenn sie installiert worden sind – und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend an SIL zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis in Rechnung gestellt, sofern nicht anderes vereinbart wurde. 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 von SIL oder deren Beauftragten vorgenommen.

## **2.6. Störungsbehebung**

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

Der Kunde hat SIL bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und SIL oder einen von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird SIL bzw. von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde der SIL jeden ihr dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## **2.7. Servicegrenze**

Als Servicegrenze gilt, sofern vertraglich nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, die „Ethernet-Schnittstelle“ am xDSL Modem.

## **3. Entgelte und Entgeltänderungen**

### **3.1. Gültige Entgelte**

Die Entgelte für die Benutzung des Internetdienstes richten sich sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde, nach der jeweils gültigen Preisliste. Diesen unter <http://www.pronto-net.at> abrufbar. Preise für Installation, Wartung, Übermittlung von Gebührenimpulsen, Sonderdienste und optionale Auswertungen sind ebenfalls der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die festgesetzten Entgelte für Internetzugang nur den „reinen“ Internetzugang (Internet-Konnektivität) umfassen, nicht aber Gebühren, die von Dritten für die Nutzung von Diensten im Internet verlangt werden.

Die Preise verstehen sich – sofern nicht anders angegeben – inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

In den angeführten Preisen nicht enthalten sind die am Standort des Kunden anfallenden Kosten bis zur Servicegrenze sowie die Kosten von Ausrüstung, die zur ausschließlichen Nutzung durch den Kunden von SIL beigestellt werden. Jedenfalls nicht enthalten sind die Kosten, die allenfalls von Dritten für die Nutzung von Diensten verrechnet werden.

### **3.2. Entgeltbestandteile**

Es wird zwischen monatlichen fixen und einmaligen Entgelten (z.B. Einrichtungs- und Installationsgebühren für den Internetzugang) unterschieden.

### **3.3. Änderung der Entgelte**

SIL behält sich bei Änderungen der für ihre Kalkulation relevanten Kosten (z.B. produktspezifische Personalkosten, Zusammenschaltungsgebühren, Energiekosten, Telekommunikationsleitungskosten, Raumkosten und sonstige technische Infrastrukturkosten) eine Änderung des Entgeltes vor.

Bei Verbrauchern darf ein erhöhtes Entgelt nur verlangt werden, soweit der Eintritt der für die Entgeltänderungen maßgeblichen Umstände nicht vom Willen von SIL abhängig ist. Weiters darf – außer bei Änderung oder Neueinführung von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben – ein erhöhtes Entgelt bei Verbrauchern nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsschluss zu erbringen sind. Das Kündigungsrecht nach § 25 Absatz 3 TKG (Telekommunikationsgesetz) 2003 bleibt unberührt.

Das bei der Änderung von Preisen gemäß § 25 Absatz 3 TKG bestehende Kündigungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt. Wurden mit dem Kunden Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

## **4. Zahlungen, Fälligkeit**

### **4.1. Fälligkeit**

Die Verrechnung der Vertragsleistungen erfolgt monatlich.

Im Hinblick auf die kostengünstige Tarifierung und die daher notwendige Vermeidung eines hohen administrativen Aufwands bei SIL können Leistungen der SIL AUSSCHLIEßLICH dann bezogen werden, wenn der Kunde SIL eine Einzugsermächtigung bei einer österreichischen Bank (Kreditinstitut) einräumt. Alle Zahlungsarten werden als schuldbefreiend anerkannt. Die monatlichen Gebühren werden jeweils am 1. des betroffenen Monats abgebucht (Gebühr für März wird am 1. März abgebucht). Auf die Verpflichtung zur Einzugsermächtigung wird der Kunde auch bei Abschluss eines entsprechenden Vertrages mit SIL hingewiesen.

### **4.2. Einbringungskosten, Verzugszinsen**

Der Kunde ist verpflichtet, alle durch ihn veranlassten außergerichtlichen Interventionskosten, berechnet nach dem Rechtsanwaltsstarifgesetz insbesondere die Kosten anwaltlicher Betreibungsmaßnahmen sowie Kosten einer erforderlichen Exszindierung, zu bezahlen, soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung notwendig sind. Bei Verbrauchergeschäften ist SIL berechtigt, bei Zahlungsverzug ab dem der Fälligkeit folgenden Tag Verzugszinsen in Höhe von bis zu vier Prozentpunkten über dem von der Österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz für eine notwendige, zweckentsprechende Betreuung oder Einbringung der Forderung, zu verrechnen. Für unternehmerische Geschäfte gilt die gesetzliche Regelung.

### **4.3. Zahlungsart, Mehrkosten**

Die Zahlung erfolgt ausschließlich im Bankeinzugsverfahren, siehe Punkt 4.1. Im Falle einer Rückbuchung bei Zahlung im Einzugsermächtigungsverfahren oder der Nichtdurchführung der Einziehung durch Bank oder Kreditinstitut oder des sonstigen Zahlungsverzuges des Kunden hat der Kunde alle anfallenden Kosten (einschließlich zweckmäßiger und angemessener Mahn-, Inkasso- und Anwaltskosten) zu ersetzen. In diesen Fällen ist SIL – nach schriftlicher Abmahnung und unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen binnen derer die Rückbuchung zurückzunehmen oder die geschuldete Zahlung zu leisten ist und Androhung der Vertragsauflösung für den Fall der Nichtbefolgung – zur sofortigen Auflösung des Vertrages durch schriftliche oder elektronische Mitteilung an den Kunden berechtigt. Nach Wahl der SIL kann diese auch – unter Aufrechterhaltung des Vertrages – nur den Zugang zum Internet vorübergehend sperren (§ 70 TKG).

#### **4.4. Änderung der Anschrift**

Der Kunde hat Änderungen seiner Anschrift und seiner eMail-Adresse SIL bekannt zu geben. Schriftstücke gelten als dem Kunden zugegangen, wenn sie an seine zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandt wurden. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene eMail-Adresse gesendet wurden, bei Verbrauchern gilt sie erst dann als zugegangen (§ 12 ECG), wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden kann.

#### **4.5. Aufrechnung**

Die Gegenverrechnung mit offenen Forderungen gegenüber SIL und die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber von SIL nicht anerkannter Forderungen des Kunden, ist ausgeschlossen. In Abänderung dieses Punkte gilt für Verbrauchergeschäfte: Die Aufrechnung mit offenen Forderungen gegenüber der SIL ist nur möglich, sofern entweder SIL zahlungsunfähig ist oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen oder die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt oder von SIL anerkannt worden ist.

#### **4.6. Einwendungen gegen die Rechnung**

Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls die Forderung als anerkannt gilt. SIL wird Verbraucher auf diese Frist und die bei Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

Soweit der Kunde mit Gründen versehene Einwendungen gegen die Rechnung erhebt, wird SIL alle für die Rechnung maßgeblichen Faktoren überprüfen und den Kunden innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Einwendungen vom Ergebnis unterrichten. Ist der Kunde mit dem Ergebnis nicht einverstanden, kann er binnen eines Monats ab Zugang der Stellungnahme der SIL bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen das Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde beantragen und binnen eines weiteren Monats nach ergebnislosem Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Rechtsweg beschreiten. SIL wird Verbraucher auf alle in diesem Absatz genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

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

#### **4.7. Streitbeilegung**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG) der Regulierungsbehörde vorlegen. SIL ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

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

Einwendungen bei SIL berühren die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung fälliger Entgelte und das Recht von SIL zur Durchführung des Bankeinzuges nicht. Erhebt der Kunde bei der Regulierungsbehörde Einspruch gegen eine Rechnung, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann SIL den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen.

#### **4.9. 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 entspricht.

#### **4.10. Ausschluss des Zurückbehaltungsrechtes**

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

#### **4.11. Entgeltnachweis**

Der Entgeltnachweis enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatliche Leistungen, für einmalige fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Mehrwertsteuer, Mehrwertsteuer, Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer. Bei Einzelentgeltnachweisen sind die Angaben entsprechend den Bestimmungen der Einzelentgeltverordnung (sofern eine solche erlassen wurde, diesfalls abrufbar auf [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) enthalten.

### **5. Gewährleistung**

#### **5.1. Gewährleistungsfrist**

Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern zwei Jahre, in allen anderen Fällen sechs Monate.

#### **5.2. Behebung von Mängeln**

Gewährleistungspflichtige Mängel werden nach dem Ermessen von SIL entweder durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Wandlung oder Preisminderung werden – außer für Konsumenten – einvernehmlich ausgeschlossen. Ein Rückgriffsrecht gemäß § 933b ABGB ist ausgeschlossen.

#### **5.3. Gewährleistungsausschluss**

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus einer nicht von SIL bewirkten 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 Ersatzvornahmen durch den Kunden oder Dritte, weil SIL trotz Anzeige des Mangels ihrer Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist), ungenügender Einrichtung, Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Überbeanspruchung über die von der SIL angegebene Leistung, entstehen; dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf vom Kunden bestelltes Material zurückzuführen sind. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

#### **5.4. Mängelrüge**

Außer bei Verbrauchern ist die Voraussetzung jeglicher Gewährleistungsansprüche die Erhebung einer schriftlichen, detaillierten und konkretisierten Mängelrüge binnen angemessener Frist nach Erkennbarkeit des Mangels.

### **6. Haftung der SIL; Haftungsausschluss und Beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden**

#### **6.1. Haftungsbestimmungen**

Die Haftung von SIL für leichte Fahrlässigkeit (außer bei Personenschäden) sowie für Folgeschäden und entgangenen Gewinn wird generell ausgeschlossen. Abweichend davon gilt für Verbraucher: Die Haftung der SIL für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Personenschäden, wird ausgeschlossen. Außer bei

Verbrauchern ist die Voraussetzung jeglicher Ansprüche gegenüber SIL die unverzügliche und schriftliche, detaillierte und konkretisierte Anzeige des Schadens nach Erkennbarkeit des Schadenseintrittes.

### **6.2. Haftungsausschluss der SIL hinsichtlich der Verfügbarkeit der Dienste; Unzustellbarkeit von eMails**

SIL 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.

Die ständige Verfügbarkeit der Übertragungswege und daher der davon abhängigen Dienstleistungen der SIL kann nicht zugesichert werden und entzieht sich deren Einflussbereich. IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der Möglichkeit. Jegliche Haftung für Probleme, die ihre Ursache in Netzen Dritter haben, ist ausgeschlossen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber und deren „Acceptable Use Policy“.

Insbesondere ist es aus technischen Gründen nicht möglich, dass eMails auch ankommen oder diesbezügliche Fehlermeldungen verschickt werden. Insbesondere auf Grund von Spam-Filtern, Virenfiltern, Content-Filtern etc. kann die Zustellung von eMails oder der Zugriff auf bestimmte Webseiten verhindert werden.

SIL behält sich Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor; bei Verbrauchern sind Einschränkungen nur zulässig, sofern sie ihnen zumutbar und/oder sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen von SIL unabhängig sind.

Bei höherer Gewalt, Streiks, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. SIL haftet für derartige Ausfälle nicht, sofern sie nicht von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurde.

Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt. SIL 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 von SIL nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

### **6.3. Haftungsausschluss der SIL hinsichtlich übertragener Daten; Schäden durch Viren, Hacker etc.**

SIL haftet nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für von an ihn gesendete Mails (und zwar auch nicht für enthaltene Viren) sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internets mit Unsicherheiten verbunden ist (z. B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern etc.). SIL übernimmt dafür keine Haftung. Bei Verbrauchern gilt dies nur, wenn die SIL nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

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

SIL 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.

#### **6.4.1. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spamschutz**

Im Rahmen der Nutzung der Internetdienste ist der Kunde zur Einhaltung der jeweils anwendbaren RFCs (Requests for Comments; herausgegeben vom Internet Architecture Board), der „Internet Netiquette“ und der Nutzungsbeschränkungen anderer Netzbetreiber („acceptable use policy“) verpflichtet.

Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt bzw. für SIL oder Dritte sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere unerbetenes Werben und Spamming (aggressives Direct-Mailing via eMail) 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 SIL oder für Dritte Schwierigkeiten auf Grund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (z. B. offener Mail-Relais), ist der Kunde gegebenenfalls zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet. Weiters ist SIL zur sofortigen Sperre des Internetanschlusses des Kunden bzw. zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (z. B. Sperre einzelner Ports). SIL wird sich bemühen das jeweils gelindeste, geeignete und zweckmäßige Mittel anzuwenden; sie wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

#### **6.4.2. Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften**

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Rechtsvorschriften – insbesondere jene des Verbotsgesetzes, Pornografiegesetzes, Mediengesetzes, Urheberrechtsgesetzes sowie des Strafgesetzbuches über die Übermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte – zu beachten und gegenüber SIL die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen. Der Kunde verpflichtet sich, SIL vollständig schad- und klaglos zu halten, falls letztere wegen vom Kunden in den Verkehr gebrachter Inhalte gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird.

Wird SIL entsprechend in Anspruch genommen, so steht ihr allein die Entscheidung zu, wie sie darauf reagiert, ohne dass der für den Inhalt verantwortliche Kunde – außer im Fall groben Verschuldens der SIL – den Einwand unzureichender Rechtsverteidigung erheben könnte.

#### **6.4.3. Pflicht des Kunden zur Meldung von Störungen**

Der Kunde ist verpflichtet, SIL von jeglicher Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um ihr die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor er andere Firmen mit einer Problembeseitigung beauftragt.

#### **6.5. Besondere Bestimmungen für Firewalls**

Die Haftung von SIL für Nachteile, die dadurch entstehen, dass beim Kunden installierte, betriebene oder überprüfte Security-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, ist ausgeschlossen. Bei Verbrauchergeschäften gilt: Im gegebenen Zusammenhang ist die Haftung von SIL für Sachschäden bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

#### **6.6. Endgeräte**

Der Kunde darf lediglich Endgeräte benutzen, die den von SIL angezeigten Schnittstellen entsprechen und für den Betrieb freigegeben wurden und keine Störungen im Netz von SIL oder in anderen Netzen verursachen können.

#### **6.7. Haftungsausschluss von SIL bei Verletzungen des Kunden durch Dritte**

Stehen dem Kunden schadenersatzrechtliche Ansprüche zu, weil er durch Daten, die andere Kunden gespeichert haben, in seinen Rechten verletzt wurde, haftet SIL (unbeschadet aller sonstigen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse) jedenfalls dann nicht, wenn sie keine tatsächliche Kenntnis von der Rechtsverletzung hatte oder es sich um keine qualifizierte Rechtsverletzung im Sinne des ISPA Code of Conduct (Allgemeine Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers), abrufbar auf [www.ispa.at](http://www.ispa.at) handelt.

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

### **7.1. Vertragsdauer und Kündigungsfrist**

Verträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und sind von jeder Vertragspartei schriftlich oder elektronisch, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Letzten des jeweiligen Monats kündbar.

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

Als wichtige Gründe für die Vertragsauflösung gelten neben dem Zahlungsverzug

- die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über den Kunden oder die Abweisung eines solchen mangels kostendeckenden Vermögens nach Maßgabe des § 25a Insolvenzordnung;
- die Beantragung eines außergerichtlichen Ausgleichsversuches;
- die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden;
- die Einleitung eines Liquidationsverfahrens (sofern der Kunde eine juristische Person ist);

Diese vier Punkte sind nicht wirksam gegenüber Verbrauchern und gelten nicht als wichtige Gründe, sofern die Rechtsposition von SIL nicht gefährdet wird.

- wenn SIL eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangt und der Kunde diese nicht oder nicht fristgemäß leistet;
- wenn der Kunde selbst oder ein Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Vertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis SIL den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätte;
- wenn der Kunde seine Rechts- oder Geschäftsfähigkeit verliert und er keine Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters oder Sachwalters beibringt;
- bei Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes;
- beim Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften (insbesondere Pornografiegesetz, Verbotsgesetz, TKG) oder behördliche Auflagen;
- wenn der Kunde Einzelplatz-Accounts mehrfach nutzt oder nutzen lässt;
- wenn der Kunde nachhaltig gegen die allgemein akzeptierten Standards der Netzbenutzung verstößt;
- bei ungebetenem Werben mittels eMail oder Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen;
- bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht (z.B. bei vertraglichem Verbot des Betriebs eines Proxy Servers oder Netzwerkes etc.).

SIL kann nach eigenem Ermessen bei begründetem Verdacht von Verstößen gegen gesetzliche oder wesentliche vertragliche Bestimmungen auch gelindere Maßnahmen als die vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund setzen. SIL wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. Sie wird dem Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch SIL aus wichtigem Grund bleibt aber auch bei vorläufiger Anwendung gelinderer Maßnahmen unberührt.

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

Sämtliche Fälle sofortiger Vertragsauflösung, der Dienstunterbrechung bzw. der Dienstabschaltung, die aus einem Grund, welcher der Sphäre des Kunden zuzurechnen ist, erfolgen, lassen den Anspruch von SIL auf das Entgelt für die vertraglich vorgesehene Vertragsdauer bis zum nächsten Kündigungstermin und auf die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen unberührt.

### **7.4. Vertragsbeendigung und Inhaltsdaten**

Die Sicherung von Daten liegt auch im Kündigungsfall in der alleinigen Verantwortung des Kunden; SIL trifft diesbezüglich keine Haftung.

## **8. Datenschutz**

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

SIL und ihre Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gemäß TKG und den Geheimhalteverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. 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 von SIL ist oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen.

### **8.2. Information gemäß § 96 Absatz 3 TKG 2003 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten**

Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes und des TKG 2003 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, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 98 TKG 2003. Soweit SIL gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird sie dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

SIL wird aufgrund § 92 Absatz 3 Ziffer 3 und § 97 Absatz 1 TKG 2003 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und zu verarbeiten: Vorname, Familienname, akademischer Grad, Berufsbezeichnung, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, eMail-Adresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformation, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses. Stammdaten werden gem. § 97 Absatz 2 TKG von SIL 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.

### **8.3. Verkehrsdaten**

SIL ist berechtigt, Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für ihre Vertragserfüllung und die Verrechnung von Entgelten oder aus technischen Gründen sowie zur Überprüfung der Funktionsfähigkeiten von Diensten und Einrichtungen erforderlich sind und SIL im Rahmen der Vertragsdurchführung zugänglich sind, bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann bzw. solange dies aus den genannten technischen Gründen bzw. zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit erforderlich ist. Im Streitfall wird SIL diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung zu stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird SIL die Daten nicht löschen. Ansonsten wird die SIL Verkehrsdaten – soweit ihre solche im Zuge der Vertragserfüllung zukommen – nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

### **8.4. Inhaltsdaten**

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

### **8.5. Verwendung von Daten und Einverständnis zum Erhalt von eMail-Werbung**

Der Kunde erteilt seine Zustimmung, dass SIL Verkehrsdaten des Kunden zum Zwecke der Vermarktung von Diensten, Weiterentwicklung, Bedarfsanalyse und Planung des Netzausbaues und zum Zwecke der Verbesserung von Angeboten SIL sowie der Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwenden darf.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, von SIL Werbung und Informationen betreffend ihrer Produkte und Services in angemessenem Umfang zu erhalten. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit schriftlich, per Fax oder eMail widerrufen. SIL wird dem Kunden in jeder Werbe-eMail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen.

#### **8.6. Datenweitergabe für Inkassozwecke**

SIL ist berechtigt, zum Zwecke von Bonitätsauskünften und Inkassozwecken Daten des Kunden wie insbesondere Name (einschließlich früherer Namen), Geburtsdatum, Geschlecht, Anschrift, Beruf, Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo sowie Unregelmäßigkeiten bei der Vertragsabwicklung an Gläubigerschutzverbände, Rechtsanwälte und Inkassobüros zu übermitteln.

Der Kunde erklärt überdies sein ausdrückliches Einverständnis, dass diese Daten zur Bonitätsprüfung und zu Inkassozwecken auch an andere Geschäftsbetriebe von SIL und Unternehmen weitergegeben werden dürfen, mit denen SIL in konzernmässiger Verbindung steht.

#### **8.7. Überwachung des Fernmeldeverkehrs**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass SIL gemäß § 94 und § 106 TKG 2003 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Handlungen von SIL aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus. Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetz (ECG) zur Kenntnis, wonach die SIL unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen. Die SIL wird bestrebt sein, die von der ISPA (Verein Internet Service Providers Austria) entwickelten „Allgemeinen Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers“, abrufbar unter [www.ispa.at](http://www.ispa.at) zu beachten und ihnen zu entsprechen.

#### **8.8. Löschung der Daten**

SIL wird die den Kunden betreffenden Stammdaten nach Vertragsbeendigung löschen, sofern diese 11/17 Daten nicht benötigt werden, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

Sofern dies für Zwecke der Verrechnung von Entgelten erforderlich ist, wird SIL Verkehrsdaten bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann. Im Fall eines Rechtsstreites werden Verkehrsdaten bis zur endgültigen Entscheidung gespeichert. In allen übrigen Fällen wird SIL die Verkehrsdaten nach Ablauf der 30-tägigen Einwendungsfrist (Punkt 4.6.) löschen.

#### **9. Datensicherheit**

SIL wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei ihnen gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei SIL gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet SIL dem Kunden gegenüber mit Ausnahme von Personenschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Für Verbrauchergeschäfte gilt: Die Haftung von SIL ist ausgeschlossen, wenn diese oder eine Person, für welche sie einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

#### **10. Besondere Bestimmungen für Internetdienstleistungen über die Infrastruktur Dritter**

Bei Kunden, welche die bezogenen Dienstleistungen (insbesondere Internetdienste) (auch) über die Infrastruktur Dritter beziehen (z. B. Kabel TV-Netze, Mietleitungen) übernimmt SIL keine Haftung für Schäden, welche dem Kunden aus dem Ausfall, Abschaltung durch Dritte oder durch Störung dieser Infrastruktur erwachsen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine funktionstüchtige Infrastruktur für die Erbringung der Dienste erforderlich ist. Auf die Bestimmungen von Punkt 3.1 Absatz 4 wird hingewiesen.

## **11. Sonstige Bestimmungen**

### **11.1. Anwendbares Recht**

Auf das gesamte Vertragsverhältnis ist österreichisches Recht anzuwenden mit Ausnahme des UN-Kaufrechts und nicht zwingender Verweisungsnormen.

### **11.2. Gerichtsstand, Streitbeilegung**

Für Streitigkeiten aus dem gegenständlichen Vertrag gilt die örtliche Zuständigkeit des am Sitz von SIL sachlich zuständigen Gerichtes als vereinbart. Diese Regelung gilt nicht für Verbrauchergeschäfte. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können die Kunden und SIL beim Vorliegen von Streit- und Beschwerdefällen (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten die nicht befriedigend gelöst worden sind oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) die Regulierungsbehörde anrufen. Die Verfahrensvorschriften der Regulierungsbehörde sind unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) abzurufen.

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

Alle Mitteilungen und Erklärungen des Kunden, welche dieses Vertragsverhältnis betreffen, haben schriftlich zu erfolgen, es sei denn, einzelne Bestimmungen dieser Internet- AGB sehen für die Abgabe von Erklärungen und den Abschluss von Vereinbarungen ausdrücklich auch den elektronischen Weg (eMail, Internet etc.) vor.

### **11.4. Übertragung von Rechten und Pflichten**

SIL ist ermächtigt, den gesamten Vertrag oder Teile des Vertrages mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden. SIL haftet diesfalls nur für Auswahlverschulden. Davon abweichend gilt für Verbrauchergeschäfte, dass SIL auf eigenes Risiko ermächtigt ist, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen.

Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung sind die Kunden von SIL nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Die Nutzung der vertraglichen Dienstleistung durch Dritte, sowie die entgeltliche Weitergabe dieser Dienstleistungen an Dritte bedarf der ausdrücklichen, und schriftlichen Zustimmung der SIL. Sofern ein Wiederverkauf vereinbart wurde, sind Wiederverkäufer jedenfalls zur Überbindung dieser Geschäftsbedingungen an ihre Vertragspartner verpflichtet und stellen SIL diesbezüglich schad- und klaglos.

### **11.5. Salvatorische Klausel**

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

### **11.6. Einheitliche Europäische Notrufnummer**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen.