



## Ergänzende Geschäftsbedingungen für Telekommunikation & VOIP

**Allgemeine Geschäftsbedingungen H&E IT-Systemhaus GmbH für die Inanspruchnahme von Telekommunikationsdiensten und damit im Zusammenhang stehender Leistungen (AGB TK)**

### ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### Regelungsgegenstand und Rechtsgrundlagen

§ 1. (1) Die H&E IT-Systemhaus GmbH(H&E) erbringt - ergänzend zu den anderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der H&E – Sprach- Kommunikationsdienste und mit diesen Diensten im Zusammenhang

stehende Leistungen und Betriebsversuche betreffend die Erbringung von Kommunikationsdiensten und damit im Zusammenhang stehenden Leistungen

nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) 2003,

den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB TK Voice) einschließlich den für diese Leistungen maßgeblichen und nicht individuell vereinbarten Leistungsbeschreibungen, die einen integrierenden Bestandteil der AGB TK Voice bilden, sowie den Entgeltbestimmungen und allfälligen Individualvereinbarungen.

(2) Direkt zwischen der H&E und ihren Kunden wirkende Bestimmungen des TKG 2003 gelten auch dann, wenn in den nachstehenden Bedingungen nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

(3) Die H&E schließt Verträge grundsätzlich zu ihren eigenen Bedingungen ab. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn die H&E diesen ausdrücklich und – bei Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes schriftlich – zustimmt. Mitarbeiter und Vertreter von H&E sind nicht bevollmächtigt,

individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen.

Für Verbraucher gilt diese Einschränkung nur, wenn H&E auf den Anmeldeformularen besonders darauf hinweist und der Verbraucher von dieser Einschränkung weiß. Formlose Erklärungen von Mitarbeitern und Vertretern von

H&E sind gültig, sofern jeweils eine wirksame Vollmacht besteht oder der Verbraucher den Mangel einer solchen Vollmacht nicht kennt.

(4) Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragsparteien gilt österreichisches Recht ausgenommen die Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und das UN-Kaufrecht.

(5) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Regelungen und Bedingungen in seinen übrigen Teilen wirksam. Das gilt nicht, wenn in diesem Falle das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine Vertragspartei darstellen würde.

(6) Die AGB TK Voice gelten ergänzend zu den auf der Homepage [www.hue.at](http://www.hue.at) bereit gestellten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die AGB TK Voice gelten

ausschließlich für Lieferungen und Leistungen aus dem Kommunikationssegment.

#### Kundmachung der AGB

§ 2. Diese AGB einschließlich der für diese Leistungen maßgeblichen und nicht individuell vereinbarten Leistungsbeschreibungen, sowie die Entgeltbestimmungen liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung in den Geschäftsräumen der H&E zur Einsichtnahme bereit stehen auf der Homepage [www.hue.at](http://www.hue.at) zum downloaden bereit.

#### Änderungen und Ergänzungen des Vertrages

§ 3. (1) H&E ist zur Änderung der AGB sowie der für die gegenständlichen Leistungen maßgeblichen und nicht individuell vereinbarten Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen nach Vertragsabschluss berechtigt. Nicht ausschließlich begünstigende Änderungen werden dem Teilnehmer schriftlich unter gleichzeitiger Seite 2

Vornahme einer Änderungskündigung durch H&E mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderungen in geeigneter Form, etwa durch Rechnungsaufdruck, mitgeteilt. Sollte der Teilnehmer bis zum Inkrafttreten der Änderungen der H&E schriftlich mitteilen, dass er den Änderungen widerspricht, so endet der Vertrag nach einer Frist von einem Monat ab Zugang dieser Erklärung.

Der Widerspruch wird wirkungslos, falls sich H&E innerhalb eines Monats ab Zugang des Widerspruchs bereit erklärt, gegenüber dem Teilnehmer die Änderungskündigung zurückzuziehen. Widerspricht der Teilnehmer nicht, so erlangen die Änderungen zum bekannt gegebenen Zeitpunkt Wirksamkeit. Der Teilnehmer wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie auf die eintretenden Rechtsfolgen in der schriftlichen Mitteilung über die Änderungen gesondert hingewiesen.

(2) Die H&E ist berechtigt, bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes ihre Entgelte

mit Wirksamkeit der Änderung entsprechend anzupassen.

(3) Hinsichtlich der Änderungen und Ergänzungen des Vertrages durch Individualabreden wird auf die Bestimmungen des § 1 Abs. 4 dieser AGB hingewiesen.

(4) Gemäß § 25 TKG 2003 zulässige Änderungen bleiben unberührt. Eine gemäß § 25 Abs. 3 TKG 2003 ausgesprochene außerordentliche Kündigung durch den Teilnehmer wird wirkungslos, falls sich H&E innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Kündigung bereit erklärt, gegenüber dem Teilnehmer auf die Änderung zu verzichten.

#### RECHTE UND PFLICHTEN DER VERTRAGSPARTEIEN

##### Vertragsparteien

§ 4. (1) Kunde der H&E kann nur eine physische oder juristische Person sowie ein im Firmenbuch eingetragenes Unternehmen ohne eigene Rechtspersönlichkeit sein. Hat der Kunde bereits mit der H&E einen Vertrag über die Bereitstellung der angebotenen Dienste geschlossen, so wird er als Teilnehmer bezeichnet. Von H&E abgeschlossene Dauerschuldverhältnisse können unbefristet oder befristet sein; sofern nichts anderes vereinbart



wird, gelten sie als unbefristet abgeschlossen. Die Besonderen Bestimmungen für Verträge mit Mindestvertragsdauer (V. Abschnitt, § 33 dieser AGB) gelten auch für befristete Verträge sinngemäß.

(2) Die H&E ist berechtigt, alle nötigen Angaben über die Identität sowie die Rechts und Geschäftsfähigkeit des Kunden durch Vorlage von amtlichen Dokumenten wie Lichtbildausweise und Meldezettel sowie den Nachweis für das Vorliegen einer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis vom Kunden zu fordern. Weiteres hat der Kunde auf Verlangen der H&E eine Zustellanschrift und eine Zahlstelle im Inland bekanntzugeben sowie eine inländische Bank- oder Kreditkartenverbindung nachzuweisen.

(3) Die H&E ist berechtigt alle Angaben des Kunden sowie dessen Kreditwürdigkeit zu überprüfen.

(4) Die H&E ist insbesondere dann nicht verpflichtet, ein Vertragsverhältnis mit einem Kunden zu begründen,

1. der gegenüber der H&E mit einer Zahlungsverpflichtungen im Verzug ist,

2. bei dem im Jahr davor ein Vertragsverhältnis wegen Verletzung sonstiger wesentlicher vertraglicher Pflichten, insbesondere solcher, die der Sicherung der Funktionsfähigkeit eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder

dem Schutz Dritter dienen, von der H&E beendet wurde,

3. der minderjährig ist oder dessen Geschäftsfähigkeit aus anderen Gründen beschränkt ist und keine Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters (Sachwalters u.s.w.) vorliegt,

4. dessen Identität - ausgenommen bei anonym abgewickelten Vertragsverhältnissen, Rechts- oder Geschäftsfähigkeit oder bei dem die Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis des für ihn Einschreitenden zweifelhaft ist,

5. wenn hinsichtlich des Kunden ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt, ein Insolvenzverfahren oder eine Gesamtexekution bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde, eine gerichtliche Sequestration angeordnet wurde, ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde, der keine inländische Bank- oder Kreditkartenverbindung nachweisen kann oder dessen Kreditwürdigkeit aus anderen Gründen nicht gegeben ist,

6. der trotz Verlangen der H&E keine inländische Zustellanschrift oder Zahlstelle bekannt gibt,

7. bei dem der begründete Verdacht besteht, Kommunikationsdienste oder damit in Zusammenhang stehende

Leistungen insbesondere in betrugsmäßiger Absicht zu missbrauchen oder den Missbrauch durch Dritte zu dulden oder diese bereits missbraucht hat oder den Missbrauch durch Dritte geduldet hat,

8. bei dem der begründete Verdacht besteht, dass die Leistungen der H&E überwiegend durch einen Dritten in Anspruch genommen werden sollen, bei dem die Ablehnungsgründe der Z 1 bis 7 vorliegen,

9. der ohne vorherige schriftliche Zustimmung der H&E Dritten entgeltlich oder kommerziell die ständige und alleinige Inanspruchnahme von Leistungen, etwa die ständige und alleinige Benutzung eines Anschlusses,

gestattet,

10. bei dem der begründete Verdacht besteht, dass der überlassene Anschluss zur Umgehung von Zusammenschaltungsvereinbarungen oder zur Umgehung des Abschlusses von Zusammenschaltungsvereinbarungen verwendet wird, oder

11. der unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht hat, welche eine Beurteilung gemäß den Z 1 bis 10 nicht möglich machen.

(5) Die H&E ist berechtigt den Vertragsabschluss entweder von einer Sicherheitsleistung oder von einer Vorauszahlung gemäß § 14 dieser AGB abhängig zu machen. Die H&E wird den Kunden über diese Einschränkung informieren.

Seite 3

(6) Soweit nicht anders vereinbart, ist für die Einholung einer - allenfalls - erforderlichen behördlichen Bewilligung oder sonstigen Genehmigung der Kunde verantwortlich. Das gleiche gilt auch für die Einholung für - allenfalls - erforderliche privatrechtliche Genehmigungen oder Zustimmung Dritter. Diesbezüglich haftet der Kunde der H&E für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.

(7) Dem Kunden obliegen die Pflichten hinsichtlich einer allfälligen Vergebührung des Vertrages etwa durch das Gebührengesetz 1957. Insbesondere hat er die hierfür vorgeschriebenen Gebühren, Steuern und sonstigen Abgaben zu entrichten.

#### **Eintritt in ein bestehendes Vertragsverhältnis (Übertragung)**

§ 5. (1) In Dauerschuldverhältnisse kann anstelle des bisherigen Teilnehmers ein Dritter eintreten. Der Eintritt wird mit der schriftlichen Zustimmung der H&E wirksam. Für Entgeltforderungen der H&E und gemäß § 15 von anderen Betreibern oder Anbietern von Leistungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, haftet neben dem bisherigen Teilnehmer auch der neue Teilnehmer als Gesamtschuldner. Die H&E wird den neu eintretenden Teilnehmer auf diesen Umstand auf den Übertragungsformblättern hinweisen. Der neue Teilnehmer hat die H&E hinsichtlich allfälliger, aus Anlass des Eintrittes erhobener Schadenersatzansprüche des bisherigen Teilnehmers oder dessen Rechtsnachfolgers schadlos zu halten. Auf Wunsch des Eintrittswerbers gibt die H&E bestehende Rückstände bekannt.

(2) Beim Eintritt des neuen Teilnehmers bestehende Guthaben des bisherigen Teilnehmers können von der H&E mit schuldbefreiender Wirkung auch an den neuen Teilnehmer ausbezahlt werden.

(3) Übernimmt ein Dritter einen Anschluss, ohne dass hierzu die H&E ihr Einverständnis erklärt hat, so haftet er ab Übernahme neben dem Teilnehmer als Gesamtschuldner für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen.

#### **Leistungsfristen und Termine, Rücktritt vom Vertrag, Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung**

§ 6. (1) Die maximale Frist, innerhalb der ein Anschluss oder angebotener Dienst betriebsfähig bereitzustellen



oder zu entstoren ist, ist dienste abhängig und in der jeweiligen Leistungsbeschreibung angegeben. Ansonsten sind Leistungsfristen und Termine nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich und - bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes - schriftlich als solche vereinbart wurden.

(2) Ist die H&E mit der geschuldeten Leistung im Verzug, so ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung berechtigt, wenn die H&E eine ihr vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen angegeben ist, nicht einhält.

(3) Kann die Leistung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist die H&E zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung berechtigt, wenn der Kunde eine ihm von der H&E gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens eine Woche betragen muss, nicht einhält. In diesem Fall hat der Kunde der H&E die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen, jedoch nicht über das für die Herstellung der Leistung vereinbarte Entgelt hinaus. Weiteres hat der Kunde bei Verschulden für die Zeit zwischen dem Anbot der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung und dem Rücktritt vom Vertrag oder der Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung das monatliche Entgelt - mindestens jedoch ein volles monatliches Entgelt - zu bezahlen.

#### **Leistungsumfang**

§ 7. (1) Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den - allfälligen - sich hierauf beziehenden Vereinbarungen der beiden Vertragsparteien, insbesondere über zusätzliche Leistungen. In Fällen des § 14 dieser AGB kann die H&E die Inanspruchnahme von Leistungen insbesondere die Herstellung von Auslands- oder Mehrwertverbindungen durch den Kunden beschränken.

(2) Bei Betriebsversuchen wird die H&E die vertragliche Leistung im Rahmen der versuchsbedingt eingeschränkten technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbringen. Beiden Vertragsparteien ist bewusst, dass sie an einem Versuch teilnehmen, der sowohl die Aufdeckung von Problemen im täglichen Betrieb als auch deren Lösung zum Ziel hat. Bei Betriebsversuchen ohne zusätzliche Kosten kann eine Gewähr für die Zuverlässigkeit der Leistungserbringung nicht, bei sonstigen Betriebsversuchen nur im Rahmen des beim jeweiligen Betriebsversuch definierten Leistungsinhalts übernommen werden.

(3) Wird eine Leistung der H&E länger als einen vollen Kalendertag, nachdem die Nichterbringung der H&E schriftlich bekannt gegeben wurde, nicht erbracht, werden für die Dauer der Nichterbringung die monatlichen Entgelte anteilig erstattet.

#### **Nichterbringung der Leistung**

§ 8. Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes oder aufgrund einer behördlichen Anordnung erforderlich ist, ist die H&E berechtigt, Leistungen vorübergehend

nicht zu erbringen, insbesondere Verbindungen in ihren Kommunikationsnetzen zu unterbrechen oder in ihrer Dauer zu begrenzen. Die H&E hat jede Unterbrechung, Betriebsunfähigkeit oder sonstige technische Störung ohne schuldhafte Verzögerung zu beheben.

#### **Entstörung**

§ 9. (1) Der Kunde hat Störungen oder Mängel am Anschluss unverzüglich der H&E anzuzeigen und die Entstörung umgehend zu ermöglichen.

(2) Die H&E wird mit der Behebung von Störungen am Anschluss innerhalb der in der für die gegenständliche Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibung genannten Regelentstörungszeit ohne schuldhafte Verzögerung beginnen und die Entstörung innerhalb der in der für die gegenständliche Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibung angeführten Frist ohne schuldhafte Verzögerung beenden. Entstörungen zu besonderen Bedingungen führt die H&E jeweils nach Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt durch.

(3) Wird die H&E zur Störungsbehebung aufgefordert und ist die Störungsursache vom Kunden zu vertreten, so sind der H&E von ihr erbrachte Leistungen sowie ihr erwachsene Aufwendungen vom Kunden zu bezahlen.

(Entgelte nach Aufwand) Soweit für die Berechnung der Entgelte nach Aufwand keine auf Durchschnittskostensätzen beruhende Pauschale festgesetzt ist, gilt für die Berechnung der erwachsenden Kosten folgendes:

1. Die erwachsenden Kosten umfassen die Kosten für das Material, die Arbeitskosten und die Transportkosten. Zu den erwachsenden Kosten gehören auch Kosten für Arbeiten, die im Auftrag der H&E von Dritten geleistet werden (Unternehmerleistungen).

2. Die Kosten für das Material, das verwendet wird, werden aufgrund des handelsüblichen Preises berechnet.

3. Die Arbeitskosten werden nach Einheitsätzen für die Arbeitsstunden berechnet. Die Einheitsätze werden aufgrund der bezahlten Gehälter, Löhne und Nebengebühren zuzüglich der Lohnnebenkosten ermittelt. Die Zuschläge für die Überstunden-, Sonn- und Feiertagsarbeitsstunden sowie für die Nachtarbeitsstunden werden

gesondert berechnet. Die Zeiten für die Wege gelten als Arbeitszeit. Bruchteile einer Arbeitsstunde werden auf volle Viertelstunden nach oben gerundet.

4. Der Verwaltungskostenzuschlag wird unter Zugrundelegung der Arbeitskosten entsprechend dem Anteil des damit verbundenen Verwaltungsaufwandes ermittelt.

5. Für die Beförderung von Material und technischen Einrichtungen werden die notwendigen Transportkosten nach Stunden- oder Kilometersätzen berechnet.

(4) Vom Kunden zu vertretende Verzögerungen bei der Durchführung der Entstörung bewirken kein Freiwerden von der Pflicht des Kunden zur Bezahlung der monatlichen Entgelte.

#### **Haftung und Nutzung**

§ 9. (1) Für Entgeltforderungen aus Kommunikationsdienstleistungen, die durch die Inanspruchnahme von Leistungen der H&E und gemäß § 14 von anderen



Anbietern von Leistungen durch Dritte entstanden sind, haftet der Kunde, soweit er dies innerhalb seiner Einflussosphäre zu vertreten hat.

(2) Der Kunde darf Dritten die Inanspruchnahme von Leistungen gestatten. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass von einem Telefonanschluss, insbesondere in Verbindung mit Zugangsdaten, auch die Inanspruchnahme von Leistungen der H&E oder gemäß § 15 von anderen Anbietern, die über bloße Kommunikationsdienstleistungen hinausgehen, möglich ist.

Der Kunde kann die ständige und alleinige Benutzung seines Anschlusses durch Dritte der H&E anzeigen und eine entsprechende Haftungserklärung des oder der Dritten der H&E übermitteln. Erfolgt die ständige und alleinige Inanspruchnahme von Leistungen durch Dritte, etwa die Überlassung eines Anschlusses an Dritte zur ständigen und alleinigen Benutzung entgeltlich oder kommerziell, so ist dies nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der H&E gestattet. Konzernunternehmen des Kunden im Sinne der §§ 15 AktG und 115 GmbHG gelten nicht als Dritte. Ungeachtet dessen können Dritte bei ständiger und alleiniger Benutzung eines Anschlusses oder bei ausschließlicher Inanspruchnahme einer Leistung neben dem Kunden für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen als Gesamtschuldner haften.

(3) Der Kunde hat den überlassenen Anschluss ausschließlich bestimmungsgemäß zu benutzen und jede missbräuchliche Verwendung zu unterlassen. Insbesondere hat der Kunde dafür zu sorgen, dass von dem ihm überlassenen Anschluss aus keine bedrohenden oder belästigenden Anrufe erfolgen.

(4) Eine bestimmungsgemäße Verwendung liegt insbesondere nicht vor, wenn der überlassene Anschluss zur

Umgehung von Zusammenschaltungsvereinbarungen oder zur Umgehung des Abschlusses von Zusammenschaltungsvereinbarungen verwendet wird.

(5) Die H&E haftet für von ihren Organen oder Beauftragten verursachte Schäden - soweit diese nicht Schäden an der Person betreffen - nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist weiters die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, verlorengangene Daten, mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter - soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht - ausgeschlossen und ist die Ersatzpflicht der H&E - soweit zwingendes Recht dem nicht entgegensteht - für jedes schadenverursachende Ereignis gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit EUR 7.300,-, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 730.000,- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.

6) Auf keinen Fall übernimmt die H&E eine Haftung für Schäden, die durch eine erforderliche, aber nicht erteilte behördliche Bewilligung oder sonstige Genehmigung oder durch erforderliche, aber nicht erteilte

privatrechtliche Genehmigungen oder Zustimmung Dritter entstehen.

#### **Zugangsdaten, Kodes und kodierte Endgeräte**

§ 11. (1) Die H&E überlässt dem Kunden zur dauernden Inanspruchnahme einer Leistung Zugangsdaten. Die H&E behält sich das Recht vor die Zugangsdaten, speziell zur Erhöhung der Sicherheit, zu aktualisieren. Der Kunde hat die Zugangsdaten sicher und sorgfältig aufzubewahren um jeden Missbrauch zu verhindern.

(2) Ist zur Inanspruchnahme einer Leistung ein spezieller Code etwa eine persönliche Identifikationsnummer (z.B. PIN Code) oder ein Kennwort - notwendig, so ist der Kunde verpflichtet, diesen Code geheim zu halten und ihn insbesondere nicht auf den gleichfalls von der H&E zugesendeten Zugangsdaten zu vermerken oder gemeinsam mit dieser aufzubewahren. Besteht der Verdacht einer Kenntnis der Zugangsdaten oder des Kodes durch unberechtigte Dritte, so hat der Kunde den Code unverzüglich zu ändern oder - falls dies nur durch die H&E vorgenommen werden kann - die H&E unverzüglich mit der Änderung des Kodes und/oder der Zugangsdaten zu beauftragen. In diesem Zusammenhang wird ausdrücklich auf das Risiko einer missbräuchlichen Verwendung der Zugangsdaten, insbesondere in Verbindung mit der Inanspruchnahme von Leistungen der H&E und gemäß § 15 von anderen Betreibern oder anderen Anbietern von Leistungen, die über bloße Kommunikationsdienstleistungen hinausgehen können, hingewiesen. Es besteht die Möglichkeit, Leistungen gemäß den entsprechenden Leistungsbeschreibungen bei der H&E sperren zu lassen.

(3) Werden Leistungen der H&E von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten oder eines Kodes in Anspruch genommen, so haftet der Kunde für alle dadurch angefallenen Entgelte aus TK Dienstleistungen bis zum Eintreffen der Meldung über den Verlust der Zugangsdaten und/oder Kodes oder des Auftrages zur Änderung der Zugangsdaten und/oder des Kodes bei der H&E.

#### **Zahlungsbedingungen**

§ 12. (1) Die Höhe der Entgelte der H&E richtet sich nach den zur Zeit der Erbringung der Leistung gültigen Entgeltbestimmungen der H&E.

(2) Grundentgelte und sonstige monatliche Entgelte sind mit dem Tag, an dem die Leistung betriebsfähig bereitgestellt wurde, für den Rest des Monats oder der Rechnungsperiode anteilig zu bezahlen. Danach sind sie im Voraus zu bezahlen, wobei aus verrechnungstechnischen Gründen bis zu drei monatliche Entgelte zusammen vorgeschrieben werden können. Die H&E ist allerdings berechtigt, in ihren Entgeltbestimmungen dem Kunden wahlweise die Möglichkeit einer Begleichung der monatlichen Entgelte bis zu einem Jahr im Voraus einzuräumen.

Wird das Vertragsverhältnis oder die Vereinbarung über eine zusätzliche Leistung beendet, so ist

a) ein volles monatliches Entgelt zu bezahlen, falls die Beendigung vor Ablauf von 30 Kalendertagen nach Beginn der Zahlungspflicht und nicht aufgrund einer außerordentlichen Kündigung des Teilnehmers erfolgt oder



b) das monatliche Entgelt bis zum Tag der Beendigung anteilig zu bezahlen, falls die Beendigung vor Ablauf von 30 Kalendertagen nach Beginn der Zahlungspflicht aufgrund einer außerordentlichen Kündigung des Teilnehmers oder falls die Beendigung nach Ablauf von 30 Kalendertagen nach Beginn der Zahlungspflicht und während eines Monats oder einer Rechnungsperiode erfolgt. Sind Entgelte für Teile eines Monats zu ermitteln, so wird jeder Tag, für den eine Pflicht des Kunden zur Bezahlung des monatlichen Entgelts besteht, mit einem Dreißigstel des monatlichen Entgelts berechnet.

(3) Andere Entgelte sind grundsätzlich nach Erbringung der Leistung zu bezahlen. Entgelte für die Bereitstellung einer Leistung sind auf Verlangen der H&E im Voraus zu bezahlen.

(4) Entgelte werden grundsätzlich in monatlichen Intervallen (Rechnungsperioden) abgerechnet, wobei aus systemtechnischen Gründen auch längere Rechnungsperioden - maximal jedoch 3 Monate - möglich sind.

(5) Soweit in den Entgeltbestimmungen keine sofortige Bezahlung in bar vorgesehen ist, werden

Entgeltforderungen mit Zugang der Rechnung fällig. Der Rechnungsbetrag muss spätestens fünf Werktage nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Bei Zahlung mittels Einzugsermächtigung erfolgt der Einzug vom angegebenen Konto frühestens zu diesem Zeitpunkt. In Fällen des

§ 14 dieser AGB kann die H&E eine kürzere Frist festlegen oder die sofortige Bezahlung der Rechnung verlangen. Allfällige Überweisungskosten gehen zu Lasten des Kunden. Wird vom Kunden keine Ermächtigung für den Einzug von Forderungen nach dem Einzugsermächtigungsverfahren erteilt, so ist die H&E berechtigt, für jede Rechnung ein Zahlscheinentgelt zu verlangen. Sie ist weiters berechtigt, in den Entgeltbestimmungen für bestimmte Leistungen und Tarifmodelle die Vorlage einer verpflichtenden Einzugsermächtigung vorzusehen.

(6) Erfolgt eine Zahlung nicht mittels Originalbeleg und ohne Angabe der richtigen Verrechnungsnummer oder Rufnummer, so tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung erst mit der Zuordnung zur richtigen Verrechnungsnummer ein und ist vom Kunden ein Bearbeitungsentgelt zu bezahlen.

(7) Die Höhe der Verzugszinsen beträgt 12 v.H., zumindest jedoch 3 v.H. über dem Diskontsatz der Österreichischen Nationalbank (Europäischen Zentralbank). Die im Fall des Verzuges für das Einschreiten von Inkassobüros gemäß Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen, BGBl. Nr. 141/1996 in der geltenden Fassung anfallenden Kosten und die Kosten von einschreitenden Rechtsanwälten sind - soweit sie zweckdienlich und notwendig waren (entsprechend dem Rechtsanwaltstarifgesetz - RATG) - vom Kunden zu tragen.

(8) Die H&E ist berechtigt, für den Kunden eine einheitliche Verrechnungsnummer für alle Leistungen der H&E

festzulegen und Rechnungsendbeträge auf einen vollen Cent ab- oder aufzurunden. Im Zweifel werden Zahlungen auf die älteste Schuld angerechnet.

#### **Aufrechnungs und Zurückbehaltungsrecht des Kunden**

§ 13. Gegen Ansprüche der H&E kann der Kunde - ausgenommen bei Zahlungsunfähigkeit der H&E - nur mit Ansprüchen, die im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber der H&E stehen, sowie mit gerichtlich festgestellten oder von der H&E anerkannten Ansprüchen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes steht dem Kunden nur wegen Gegenansprüchen zu, die im rechtlichen Zusammenhang mit Forderungen der H&E stehen. Bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist die Aufrechnung mit und die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Ansprüchen aus Vertragsverhältnissen mit der H&E über Leistungen der H&E aus dem Bereich der Telekommunikation möglich, wobei insbesondere Ansprüche aus Händler- oder Lieferverträgen ausgeschlossen sind.

#### **Sicherheitsleistung, Vorauszahlung**

§ 14. (1) Die H&E ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen entweder von einer Sicherheitsleistung oder von einer Vorauszahlung in angemessener Höhe abhängig zu machen, wenn die fristgerechte Bezahlung von Entgeltforderungen in Höhe von mindestens zwei monatlichen Grundentgelten durch den Kunden gefährdet erscheint und eine zwangsweise Hereinbringung von Entgeltforderungen mit hohem Kostenaufwand verbunden wäre. Die Voraussetzungen sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt, ein Insolvenzverfahren oder eine Gesamtexekution bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde, eine gerichtliche Sequestration angeordnet wurde, ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde.

(2) Die Sicherheitsleistung kann durch Bürgschaftserklärung oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstituts oder durch Bar erlag erfolgen.

(3) Für eine in Geld hinterlegte Sicherheitsleistung gebühren die Zinsen gemäß dem Eckzinssatz. Die Sicherheitsleistung ist ohne schuldhaftes Verzögerung zurückzugeben oder mit gegenüber der H&E bestehenden Zahlungsverpflichtungen aufzurechnen, sobald die Voraussetzungen für die Erbringung der Sicherheitsleistung weggefallen sind.

#### **Inkasso**

#### **§ 15. (1) Entgeltforderungen von anderen Betreibern, welche aufgrund des**

**Vertrages oder einer Vereinbarung** über eine zusätzliche Leistung dem Kunden auf Rechnung der H&E vorgeschrieben werden, stehen im Falle der Inanspruchnahme von mit Telefondiensten in Zusammenhang stehenden Leistungen (Der Herausgabe des Telefonbuches, des Auskunft- und des Auftragsdienstes) stehen Entgeltforderungen der H&E gleich. Insbesondere sind Einwendungen gegen die Höhe dieser Entgeltforderungen bei der H&E zu erheben.



(2) Die H&E ist weiters berechtigt, bei ihren Kunden die ausgewiesenen Entgeltforderungen anderer Anbieter von Leistungen mit deren Zustimmung einzuziehen. Zahlungen des Kunden gelten in diesem Fall vorrangig für Entgeltforderungen der H&E, es sei denn, der Kunde beanstandet ausdrücklich die Entgeltforderungen der H&E. Einwendungen und Ansprüche des Kunden, die die Leistung des anderen Anbieters betreffen, sind nicht der H&E, sondern dem anderen Anbieter und dessen Forderung entgegenzuhalten, sofern die H&E diese Forderung nicht mehr selbst geltend macht.

(3) Die H&E ist auch berechtigt, gegenüber den üblichen Verbindungsentgelten erhöhte Entgelte vorzusehen (Mehrwertdienste), die neben ihren technischen und betrieblichen Leistungen weitere Dienstleistungen auch anderer Anbieter insgesamt abgelten. Der Kunde wird bei Inanspruchnahme einer derartigen Dienstleistung - auf deren Inhalt die H&E keinen Einfluss hat - durch einen vorgeschalteten Hinweis auf den Namen des Anbieters und - soweit es sich um keinen Mehrwertdienst mit einer Bereichskennzahl mit geregelter Tarifobergrenze handelt - auf die Höhe der Entgelte hingewiesen. Einwendungen und Ansprüche des Kunden, die nicht die Höhe des Verbindungsentgeltes, sondern die Leistung eines anderen Anbieters betreffen, sind nicht der H&E, sondern dem anderen Anbieter entgegenzuhalten, sofern die H&E diese Forderung nicht mehr selbst geltend macht.

#### **Weitere Anzeigepflichten, Zugang von Erklärungen**

§ 16. (1) Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder der Bezeichnung, unter der er in den Stammdaten der H&E geführt wird, sowie jede Änderung seiner Anschrift (Sitzverlegung), der Zahlstelle, den Verlust seiner Geschäftsfähigkeit und jede Änderung seiner Rechtsform, seiner Firmenbuchnummer und seiner Bank- oder Kreditkartenverbindung sofort, spätestens jedoch innerhalb eines Monats ab der Änderung der H&E schriftlich anzuzeigen.

(2) Gibt der Kunde eine Änderung seiner Anschrift nicht bekannt und gehen ihm deshalb an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen der H&E, insbesondere Kündigungen oder Erledigungen im Einwendungsverfahren, nicht zu, so gelten die Erklärungen trotzdem als zugegangen. Rechnungen und Mahnungen der H&E gelten unter den gleichen Voraussetzungen als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Zahlstelle gesandt wurden.

(3) Nichtbescheinigt zugesandte Erklärungen der H&E gelten innerhalb Österreichs mit dem zweiten Werktag (montags bis freitags) nach der Übergabe zur postalischen Beförderung als zugegangen, es sei denn, der Kunde gibt an, die Zustellung wäre nicht oder später erfolgt. Die Zustellfiktion des Abs. 2 bleibt hiervon unberührt.

(4) Sofern der Kunde zustimmt oder im Fall von anonym abgewickelten Vertragsverhältnissen können - auch rechtlich bedeutsame - Erklärungen der H&E dem Kunden mittels e-Mail oder anderer elektronischer Medien übermittelt werden.

#### **Anrufumleitung**

§ 17. Der Inhaber eines Anschlusses, zu dem Anrufe umgeleitet werden sollen, muss mit der Umleitung einverstanden sein.

#### **Anschaltung von Endgeräten**

§ 18. Der Kunde darf in Verbindung mit den Zugangsdaten nur jene Endgeräte betreiben, welche für das jeweiligen Anschlussprotokoll geeignet sind. Die H&E übernimmt keine Haftung für die Funktionsfähigkeit von Endgeräten in Verbindung mit H&E Accounts.

#### **Datenschutz**

§ 19 (1) Die H&E ermittelt und verarbeitet die in § 92 TKG 2003 genannten Stamm und Verkehrsdaten sowie andere vom Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gebrachten personenbezogene Daten.

Dies sind insbesondere Angaben wie das Geburtsdatum, inländische Bank- oder Kreditkartenverbindungen sowie Nachweise über eine Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis. Stammdaten sind Familienname und Vorname, akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer und Kontaktinformationen für die Nachricht, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und Bonität. Verkehrsdaten sind Daten, die zum Zweck der Weiterleitung an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden.

(2) Im Sinne der Bestimmungen des TKG 2003 ermittelte Stamm und Verkehrsdaten werden für Zwecke der Besorgung von Kommunikationsdiensten und damit im Zusammenhang stehenden Leistungen verarbeitet und übermittelt. Stamm- und Verkehrsdaten werden mit der jederzeit widerruf baren Zustimmung des Kunden für Marketing- und Werbezwecke für Kommunikationsdienste der H&E sowie für die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet. Die H&E ist berechtigt Stammdaten und andere für die Identität maßgebliche personenbezogene Daten, die für die Überprüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden oder für die Eintreibung von Forderungen notwendig sind, an Dritte zu übermitteln.

(3) Im Sinne der Bestimmungen des TKG 2003 gespeicherte Stammdaten werden spätestens 7 Jahre nach Abwicklung aller aus dem Vertragsverhältnis stammenden Ansprüche gelöscht. Im Sinne der Bestimmungen des TKG 2003 gespeicherte Verkehrsdaten werden binnen sechs Monaten nach Bezahlung der entsprechenden Entgelte gelöscht. Im Falle von Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Entgeltforderungen werden die Daten binnen sechs Monaten nach Vorliegen einer rechtskräftigen Entscheidung gelöscht.

(4) Inhalts- und Standortdaten werden im Rahmen des § 101,102 TKG 2003 gespeichert.

#### **SPERRE DES ANSCHLUSSES UND BEENDIGUNG DES VERTRAGSVERHÄLTNISSES UND VON VEREINBARUNGEN ÜBER ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN**

**Sperre**

§ 20. (1) Die H&E ist abgesehen von den Bestimmungen des § 8 dieser AGB berechtigt, die Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn

1. der H&E Tatsachen bekannt werden, die eine Ablehnung der Begründung des Vertragsverhältnisses gemäß §

4 Abs. 4 dieser AGB gerechtfertigt hätten und die noch von Bedeutung sind,

2. der Kunde gegenüber der H&E mit Zahlungsverpflichtungen gemäß den Bestimmungen des TKG 2003 – trotz

erfolgloser Mahnung mit Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist in der Dauer von mindestens zwei Wochen - im Verzug ist,

3. der Kunde sonstige wesentliche vertragliche Pflichten, insbesondere solche, die im Sinne des § 72 TKG 2003

der Sicherung der Funktionsfähigkeit der öffentlichen Kommunikationsnetze,- dienste oder dem Schutz Dritter dienen, trotz Aufforderung diese einzuhalten verletzt - und im Fall von Einwendungen gegen diese Aufforderung - die Zustimmung der Regulierungsbehörde vorliegt oder vom Anschluss des Kunden ein öffentliches

Kommunikationsnetz oder -dienst gestört wird, sodass eine Beeinträchtigung anderer Kunden oder eine Gefährdung von Personen gegeben ist, und eine unverzügliche Entstörung trotz Aufforderung diese zu ermöglichen, nicht möglich ist,

4. der Kunde seine Rechts- oder Geschäftsfähigkeit verliert und er keine Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters (Sachwalters u.s.w.) beibringt,

5. die Höhe des laufenden Verbindungsentgeltes das Kreditlimit des Kunden, welches sich zunächst aus der durchschnittlichen Höhe der Verbindungsentgelte vergleichbarer Kundengruppen desselben Tarifmodells und anschließend aus der durchschnittlichen Höhe der bisherigen Verbindungsentgelte des Kunden errechnet, um mehr als das Doppelte übersteigt,

6. dies in Verträgen mit anderen Betreibern oder gemäß § 15 mit anderen Anbietern von Leistungen hinsichtlich

der von diesen Betreibern oder Anbietern erbrachten Leistungen vorgesehen ist; die Sperre erfolgt in diesem Fall nur für die Leistung dieses Betreibers oder Anbieters,

7. hinsichtlich des Kunden ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt, ein Insolvenzverfahren oder eine

Seite 8

Gesamtexekution bevorsteht, beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde, eine gerichtliche Sequestration angeordnet wurde, ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde, der keine inländische Bank- oder Kreditkartenverbindung mehr besitzt oder dessen Kreditwürdigkeit aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist,

8. der Kunde trotz Verlangen der H&E keine inländische Zustellanschrift oder Zahlstelle mehr besitzt,

9. bei dem der begründete Verdacht besteht, Kommunikationsdienste oder damit in Zusammenhang stehende

Leistungen insbesondere in betrugsmäßiger Absicht zu missbrauchen oder den Missbrauch durch Dritte zu dulden,

10. der ohne vorherige schriftliche Zustimmung der H&E Dritten entgeltlich oder kommerziell die ständige und alleinige Inanspruchnahme von Leistungen, etwa die ständige und alleinige Benutzung eines Anschlusses, gestattet,

11. bei dem der begründete Verdacht besteht, dass der überlassene Anschluss zur Umgehung von Zusammenschaltungsvereinbarungen oder zur Umgehung des Abschlusses von Zusammenschaltungsvereinbarungen verbunden wird, oder

12. bei dem der begründete Verdacht besteht, dass die Leistungen der H&E überwiegend durch einen Dritten im Sinne eines Umgehungsgeschäftes in Anspruch genommen werden sollen, bei dem die Ablehnungsgründe der Z 1 bis 11 vorliegen.

(2) Die H&E wird den Teilnehmer auf Verlangen über den Grund für die Sperre informieren. Die Sperre ist ohne schuldhaftes Verzögerung aufzuheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind und - im Fall eines entsprechenden Verlangens der H&E - der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung ersetzt hat. Eine vom Kunden zu vertretende Sperre entbindet nicht von der Pflicht des Kunden zur Zahlung der monatlichen Entgelte.

**Arten der Vertragsbeendigung**

§ 21. Dauerschuldverhältnisse werden beendet durch

1. Ablauf der vereinbarten Zeit,

2. Ordentliche (§ 22) oder Außerordentliche Kündigung (§ 23),

3. Änderungskündigung (§ 3),

4. Fristlose Auflösung (§ 24),

4. Tod des Teilnehmers (§ 25),

5. Eröffnung des Konkurses über das Vermögen des Teilnehmers (§ 26) oder

6. Allgemeine Einstellung der Leistung (§ 27).

**Ordentliche Kündigung**

§ 22. (1) Befristete Dauerschuldverhältnisse enden mit Ablauf der Befristung und unterliegen nicht der Ordentlichen Kündigung durch beide Parteien.

(2) Ein unbefristetes Dauerschuldverhältnis ist - soweit nicht die Voraussetzungen des Abs. 3 oder § 23 dieser AGB zutreffen oder in den Entgeltbestimmungen nichts anders vereinbart ist - für beide Vertragsparteien zum Schluss eines jeden Kalendertages unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist kündbar. Die Kündigung muss der anderen Vertragspartei mindestens einen Monat vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Bei späterem Zugang wird sie einen Monat nach ihrem Zugang wirksam.

(3) Für Teilnehmer, mit denen eine dreimonatige Kündigungsfrist ausdrücklich vereinbart wird, gilt: Ein unbefristetes Dauerschuldverhältnis ist - soweit nicht die Voraussetzungen des § 23 dieser AGB zutreffen oder nichts anders vereinbart ist - für beide Vertragsparteien zum Schluss eines jeden Kalendertages unter Einhaltung



einer dreimonatigen Kündigungsfrist kündbar. Die Kündigung muss der anderen Vertragspartei mindestens drei Monate vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Bei späterem Zugang wird sie drei Monate nach ihrem Zugang wirksam.

#### **Außerordentliche Kündigung**

§ 23. (1) Das Vertragsverhältnis ist bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäß Abs. 2 und 3 für beide Vertragsparteien zum Schluss eines jeden Werktages unter Einhaltung einer sechstägigen Kündigungsfrist kündbar. Die Kündigung muss der anderen Vertragspartei mindestens sechs Werktage vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Bei späterem Zugang wird sie am sechsten Werktag nach ihrem Zugang wirksam. Der Samstag, der Karfreitag sowie der 24. und der 31. Dezember gelten nicht als Werktage. Die Kündigung kann auch bedingt ausgesprochen werden.

(2) Das Vertragsverhältnis ist für die H&E kündbar, wenn die Voraussetzungen für eine Sperre gemäß § 20 Abs.

1 dieser AGB vorliegen, ein gemäß den in den Entgeltbestimmungen enthaltenen Bedingungen festgelegter

Mindestumsatz nicht erreicht wird oder der Teilnehmer den Telefondiensteanbieter unter Beibehaltung der Rufnummer wechselt, sodass eine Leistungserbringung durch die H&E unmöglich wird (Nummernübertragung).

(3) Für den Teilnehmer ist das Vertragsverhältnis kündbar, wenn der in den Leistungsbestimmungen enthaltene Leistungsumfang in einem wesentlichen Punkt trotz Aufforderung von der H&E über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht eingehalten wird. Das außerordentliche Kündigungsrecht ist ausgeschlossen, falls dieser Mangel auf nicht kompatible Endgeräte und/oder Qualitätsprobleme bei der Datenanbindung des Anschlusses zurückzuführen sind und der Teilnehmer bei Vertragsabschluss auf diesen Umstand hingewiesen wurde. Der Teilnehmer hat weiters das außerordentliche Kündigungsrecht gemäß § 3 Abs. 4 dieser AGB.

#### **Fristlose Auflösung**

§ 24. Die H&E ist berechtigt anstelle einer Kündigung alle Vertragsverhältnisse mit dem Teilnehmer fristlos aufzulösen, wenn

1. der Teilnehmer länger als zwei Rechnungsperioden mit Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens zwei monatlichen Grundentgelten trotz jeweiliger Mahnung mit Androhung einer Sperre und unter Setzung einer Nachfrist in der Dauer von mindestens zwei Wochen im Verzug ist oder

2. der Teilnehmer gröblich oder wiederholt sonstige wesentliche vertragliche Pflichten, insbesondere solche, die der Sicherung der Funktionsfähigkeit der öffentlichen Kommunikationsnetze, -dienste oder dem Schutz Dritter dienen, verletzt,

3. vom Teilnehmer ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch beantragt oder hinsichtlich des Teilnehmers ein Ausgleichsverfahren oder eine Gesamtexekution eröffnet oder bewilligt wurde, oder

4. die Voraussetzungen des § 20 Abs. 1 Z 4, 9 oder 11 vorliegen.

#### **Tod des Teilnehmers**

§ 25. Der oder die Rechtsnachfolger des Teilnehmers sind verpflichtet, den Tod des Teilnehmers unverzüglich der H&E anzuzeigen. Sofern nicht binnen zwei Wochen nach Kenntnis der H&E vom Tod des Teilnehmers ein Dritter den Eintritt in das Vertragsverhältnis beantragt, endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod des Teilnehmers. Für Entgelte, welche ab dem Tod des Teilnehmers bis zur Kenntnis des Todes durch die H&E angefallen sind, haften unbeschadet anderer Bestimmungen Nachlass und Erben.

#### **Eröffnung des Konkurses über das Vermögen des Teilnehmers**

§ 26. Die Eröffnung des Konkurses über das Vermögen des Teilnehmers beendet das Vertragsverhältnis. Der Masseverwalter kann aber bis zur rechtskräftigen Aufhebung des Konkurses das Vertragsverhältnis fortführen. In diesem Fall hat er jedoch entweder unter Abgabe einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche, welche ab der Konkurseröffnung anfallen, oder unter Erbringung einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung binnen sechs Werktagen, wobei der Samstag, der Karfreitag sowie der 24. und der 31. Dezember nicht als Werktage gelten, ab Konkurseröffnung einen diesbezüglichen schriftlichen Antrag zu stellen. Ist kein Masseverwalter bestellt, so kann der Teilnehmer unter Erbringung einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung binnen gleicher Frist schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen.

#### **Allgemeine Einstellung der Leistung**

§ 27. Allgemeine Einstellungen von Leistungen der H&E werden frühestens drei Monate nach der Information der Kunden wirksam. Die Zustellung der Information erfolgt an die vom Kunden angegebenen Kontaktadressen per E-Mail oder als Rechnungsbeilage.

#### **Beendigung von zusätzlichen Leistungen**

§ 28. (1) Vereinbarungen über zusätzliche Leistungen enden bei einem bestehenden Vertragsverhältnis durch

1. Ablauf der vereinbarten Zeit,
2. Ordentliche oder außerordentliche Kündigung der Vereinbarung,
3. Änderungskündigung (§ 3)
4. Fristlose Auflösung der Vereinbarung oder
5. Allgemeine Einstellung der Leistung (§ 27).

(2) Für Vereinbarungen mit einer in den Entgeltbestimmungen enthaltenen Mindestvereinbarungsdauer ist vor Ablauf der Mindestvereinbarungsdauer das Wirksamwerden einer ordentlichen Kündigung ausgeschlossen. Die Bestimmungen des § 32 dieser AGB gelten sinngemäß.

#### **BESTREITUNG VON FORDERUNGEN DER H&E**

##### **Einwendungen, Anrufung der Schlichtungsstelle**

§ 29. (1) Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Entgeltforderungen sind vom Kunden binnen einem Monat nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der H&E zu erheben, andernfalls die Forderung als anerkannt gilt. Werden Entgeltforderungen ohne Ausstellung einer Rechnung bezahlt, so sind vom Kunden Einwendungen





binnen einem Monat nach Bezahlung der Forderung schriftlich bei der H&E zu erheben, andernfalls die Forderung als anerkannt gilt. Werden Entgelte durch Kauf eines Gutscheins zwecks Aufladung eines Guthabens an Verbindungsentgelten bezahlt, so sind vom Kunden Einwendungen binnen acht Wochen nach Verbrauch dieses Guthabens schriftlich zu erheben, andernfalls die Forderung als anerkannt gilt.

(2) Die H&E hat aufgrund fristgerechter Einwendungen alle der Ermittlung der bestrittenen Entgeltforderung zugrundegelegten Faktoren zu überprüfen und anhand des Ergebnisses die Richtigkeit der bestrittenen Entgeltforderung zu bestätigen oder die Rechnung entsprechend zu ändern. Die H&E ist berechtigt, zunächst einstandardisiertes Überprüfungsverfahren durchzuführen. In diesem Fall kann der Kunde binnen einem Monat nach

Zugang der aufgrund dieses Überprüfungsverfahrens ergehenden Entscheidung schriftlich weitere Überprüfungen verlangen.

(3) Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde anzurufen, falls ein Streitfall nicht zur Zufriedenheit des Teilnehmers gelöst werden kann. Wird die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle angerufen, so wird ab Anrufung die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrags bis zur Einstellung des Schlichtungsverfahrens aufgeschoben. Die H&E ist in diesem Fall jedoch berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten 3 Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen.

Kann kein Fehler in der Verrechnung, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, festgestellt werden, ist die H&E berechtigt, Verzugszinsen gemäß § 12 Abs. 6 dieser AGB in Rechnung zu stellen.

(4) Lehnt die H&E die Einwendungen endgültig ab oder trifft sie binnen vier Monaten nach Einlangen der Einwendungen bei der H&E oder im Falle des Verlangens nach weiteren Überprüfungen keine endgültige Entscheidung, so hat der Kunde binnen zwei Monaten nach Zugang der endgültigen Entscheidung oder nach erfolglosem Ablauf der Entscheidungsfrist den Rechtsweg zu beschreiten, andernfalls die bestrittene Entgeltforderung als anerkannt gilt. Die H&E wird auf den Rechnungen auf diesen Umstand hinweisen. Wird die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle angerufen, so wird die Frist, in welcher der Rechtsweg zu beschreiten ist, für die Dauer des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle gehemmt.

(5) Soweit die H&E auf Grund rechtlicher Unmöglichkeit keine Vermittlungsdaten gespeichert oder gespeicherte Vermittlungsdaten auf Grund vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen gelöscht hat, trifft sie keine Nachweispflicht für einzelne Vermittlungsdaten.

(6) Die H&E weist ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde für die Verwahrung der Zugangsdaten und Codes

verantwortlich ist. Bei missbräuchlicher Verwendung der Zugangsdaten und Codes durch Dritte haftet der Teilnehmer für Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen.

(7) Die H&E wird den Kunden auf die obigen Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Folgen hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Ablauf der oben genannten Fristen bleiben unberührt.

#### **Neuberechnung von Verbindungsentgelten**

§ 30. (1) Wird bei der Überprüfung der Höhe von in Rechnung gestellten Verbindungsentgelten ein Fehler festgestellt, welcher sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich die richtige Höhe nicht ermitteln, so ist unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Umstände eine pauschale Festsetzung der Verbindungsentgelte vorzunehmen. Als Grundlage für die Neuberechnung der Verbindungsentgelte des entsprechenden Verrechnungszeitraumes werden in nachstehender Reihenfolge herangezogen:

1. die Verbindungsentgelte des gleichen Verrechnungszeitraumes des Vorjahres,
2. der Durchschnitt der Verbindungsentgelte der drei vorhergehenden Verrechnungszeiträume,
3. der Durchschnitt der Verbindungsentgelte der drei nachfolgenden Verrechnungszeiträume.

(2) Stehen im Fall der Z 2 oder 3 weniger als drei Verrechnungszeiträume zur Verfügung, so ist der Durchschnitt der Verbindungsentgelte der vorhandenen Verrechnungszeiträume heranzuziehen. Ist auch dies nicht möglich, so ist ein angemessener Ausgleich zu treffen.

#### **Vereinbarter Erfüllungsort, Gerichtsstand**

§ 31. Vereinbarter Erfüllungsort ist Wien. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist außer bei Klagen gegen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind - Wien.

#### **BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR VERTRÄGE MIT MINDESTVERTRAGSDAUER**

##### **Einvernehmliche Auflösung, vorzeitige Beendigung des Vertragsverhältnisses**

§ 32. (1) Die H&E ist berechtigt, in ihren Entgeltbestimmungen eine Mindestvertragsdauer vorzusehen. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem die Leistung betriebsfähig bereitgestellt wurde, frühestens jedoch mit Abschluss einer die Mindestvertragsdauer vorsehenden Vereinbarung.

(2) Das Wirksamwerden einer ordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses durch die H&E oder durch den Teilnehmer vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ist ausgeschlossen. Auf schriftlichen Antrag des Teilnehmers kann sich die H&E bereit erklären, das Vertragsverhältnis nach Ablauf der ordentlichen Kündigungsfrist gemäß § 22 dieser AGB einvernehmlich aufzulösen.



(3) Die außerordentliche Kündigung einer Vereinbarung über eine zusätzliche Leistung durch die H&E oder durch den Teilnehmer und die fristlose Auflösung der Vereinbarung durch die H&E sind aus den gleichen Gründen wie bei der außerordentlichen Kündigung oder der fristlosen Auflösung eines Vertragsverhältnisses möglich. Ist für die Inanspruchnahme der zusätzlichen Leistung ein monatliches Entgelt zu entrichten, so gelten die Bestimmungen über die Kündigungsfristen bei Vertragsverhältnissen.

**BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR MIT DEN TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTEN IM ZUSAMMENHANG STEHENDEN LEISTUNGEN**

**Telefonbuch (TB), Auskunftsdienste**

§ 33. (1) Sofern der Teilnehmer eines unbefristeten Dauerschuldverhältnisses eine Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis wünscht, werden seine Stammdaten (Namen, akademischer Grad, Anschrift, Teilnehmernummer) und auf Wunsch auch die Berufsbezeichnung und andere zusätzliche Daten gemäß den jeweiligen Leistungsbeschreibungen in das Namensverzeichnis des durch die Telekom Austria AG herausgegebenen Telefonbuches aufgenommen und für Auskunftsdienste verwendet. Werden Vertragsverhältnisse anonym oder ohne Nachweis der Identität begründet, so ist vor einer Aufnahme in das Namensverzeichnis die Identität offen zulegen und gemäß § 4 Abs. 2 dieser AGB zu belegen.

(2) Eintragungen im Namensverzeichnis des durch die Telekom Austria AG herausgegebenen Telefonbuches werden für die nächste Ausgabe unverändert übernommen, wenn nicht spätestens zum Redaktionsschluss ein schriftliches Verlangen nach Änderung der Eintragung bei der H&E einlangt. Ein Verlangen nach Nichteintragung oder ein Verlangen nach Aufhebung der Nichteintragung ins Namensverzeichnis ist gleichfalls bis zum Redaktionsschluss der H&E zu melden. Im Telefonbuch ist der zuständige Redaktionsschluss und der Redaktionsschluss für die jeweils nächste Ausgabe angeführt.

(3) Entgelte für Nebeneintragungen sind zum Zeitpunkt des Redaktionsschlusses für die jeweilige Ausgabe des Telefonbuches zu bezahlen.

Stand: 01/2010