

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internetdienstleitungen**

**Österreich**

**Gültig ab: 1. Juli 2007**

Kundendienst unter der Telefonnummer +43 (0)680 203-15-17 (Mo. bis. Fr. 8.00-20.00 Uhr)

## 1. VERFAHREN ZUM ABSCHLUSS VON KUNDENVERTRÄGEN

### A. Allgemeine Bestimmungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Bestandteil aller zwischen dem Kunden und der RLAN Internetanbieter Kft, im (Folgenden als RLAN bezeichnet) abgeschlossenen und auf sie verweisenden Vertragsverhältnisse im (Folgenden als Vertrag bezeichnet). Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe, Definitionen und Abkürzungen haben dieselbe Bedeutung wie im Vertrag.

B. Der Antragsteller, der die Internetdienstleistung in Anspruch nehmen will, hat mit dem Internetprovider einen Vertrag zu schließen, in dem die Rechte und die Pflichten der Vertragsparteien sowie die gewählte Leistung(en) und deren Entgelt festgehalten sind. Der Vertrag über die Inanspruchnahme von Internetdienstleistungen besteht aus dem individuellen Kundenvertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. (Es gelten jeweils die veröffentlichten Entgeltbestimmungen (EB), Leistungsbeschreibungen (LB), Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die jeweils geltenden Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG). Im individuellen Kundenvertrag sind die Angaben des Kunden sowie das beantragte Leistungspaket und dessen Beschreibung enthalten.

Der Vertrag zwischen dem Dienstleister und dem Kunden, bzw. Antragsteller (in den Folgenden Vertragsparteien) wird in schriftlicher Form abgeschlossen.

### C. Vertragsgegenstand, Vertragsverhältnis

Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung von Internetdienstleistungen ab Leistungsbeginn wie im Vertrag festgelegt. Das Vertragsverhältnis wird durch Unterfertigung des Vertrages durch den Kunden begründet. Angebote von RLAN sind nur rechtsverbindlich, wenn sie schriftlich errichtet sind, diese Bestimmung gilt nur gegenüber Unternehmen im Sinne des § 1 KSchG iGf. Annahmeerklärungen von RLAN, die automationsunterstützt mittels Datenverarbeitung (EDV) ausgefertigt werden, bedürfen keiner Unterschrift. Die jeweiligen technischen Leistungsbeschreibungen und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ein integrierender Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und RLAN.

### D. Leistungsbeginn

Leistungsbeginn ist der früheste der folgenden Zeitpunkte:

D.1 der im Vertrag vereinbarte Zeitpunkt oder

D.2 ein etwaiger früherer tatsächlicher Bereitstellungszeitpunkt

D.3 im Falle einer verspäteten Bereitstellung der in D.) 3. genannte Zeitpunkt, jedoch nur insofern die RLAN kein Verschulden an der Verspätung trifft.

Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, ab Bestellung beginnt RLAN die Leistung innerhalb von 4 Wochen zu Erbringen. Im Zuge der Bereitstellung der Internetdienstleistungen führt RLAN eine Übergabepfung durch.

Technische Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Dienstleistung seitens des Kunden ist, dass er über einen geeigneten Kundenanschlusspunkt und eine der Leistungsbeschreibung entsprechende Endeinrichtung hat.

E.) Der Kunde kann die Nutzung der Dienstleistung auf eigene Verantwortung Dritten ermöglichen. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine vertraglichen Rechte Dritten voll zu übertragen.

Der Kunde haftet für Entgelte aus Telekommunikationsdienste, bei welcher der Zugang über sein Passwort erfolgte.

## **2. ZUSTANDEKOMMEN DES KUNDENVERHÄLTNISES, KÜRZESTE VERTRAGSDAUER**

2.1. Für den Vertragsabschluss hat der Kunde dem Dienstleister alle Angaben zur Verfügung zu stellen, die für die Identifizierung des Kunden notwendig sind:

Bei natürlichen Personen sind es:

Name, Wohnort, Aufenthaltsort, Mädchenname, Geburtsdatum, Geburtsort, Nummer des Lichtbildausweises, Meldezettel, Bankverbindung und Kontonummer und je nach Leistung die Nummer des für die Internetdienstleistung erforderlichen Telefonanschlusses. Bei einer beschränkt handlungsfähigen Person sind außerdem die oben angeführten Angaben des gesetzlichen Vertreters anzugeben.

Natürliche Personen haben sich beim Vertragsabschluss mit einem der folgenden Dokumente auszuweisen: Personalausweis, Reisepass, Führerschein.

Bei nicht natürlichen Personen sind folgende Angaben notwendig:

Name, Kopie des Firmenbuchauszuges, Steuernummer, Bankverbindung und Kontonummer, Name, Nummer des Lichtbildausweises des GF oder Bevollmächtigte Vertreters der nicht natürlichen Person, und je nach Leistung die Nummer des für die Internetdienstleistung erforderlichen Telefonanschlusses.

Beim Vertragsabschluss einer nicht natürlichen Person verlangt der Dienstleister das Firmenzeichnungsexemplar der Firma, oder wenn der Unterzeichner über kein Firmenzeichnungsexemplar verfügt, eine Vollmacht von der auf dem Firmenzeichnungsexemplar der Firma angegebenen Person.

2.2. Dauer des Vertrags, kürzeste Vertragsdauer

Der Vertrag kann geschlossen werden auf

- unbestimmte Zeit,
- bestimmte Zeit.

Der auf bestimmte Zeit geschlossene Vertrag endet automatisch nach dem Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer. Bei Vertragsende kann der Kunde (als Neukunde) ein neues Dienstleistungsangebot verlangen. Die kürzeste Vertragsdauer bei befristeten Verträgen beträgt 3 (drei) Monat.

## **3. ÄNDERUNG DES KUNDENVERTRAGS**

3.1. Der Vertrag kann nur einvernehmlich und nur in schriftlichen Form geändert werden. Der Schriftlichkeit gilt nur gegenüber Unternehmen im Sinne des KSchG igF. Für die Vertragsänderung gelten die allgemeinen Regeln für den Vertragsabschluss, wobei der Dienstleister dem Änderungsantrag des Kunden nach Möglichkeit binnen 5, aber spätestens 30 Tage nach dem Eingang des für die Identifizierung des Kunden geeigneten Antrags nachkommt. Als Beginn der geänderten Entgeltzahlungspflicht gilt das Erfüllungsdatum des Kundenantrags.

### 3.2. Änderung der Kundendaten

Änderungen seiner Daten sowie des Namens seines Vertreters, der Rechtsstellung und der Geschäftstätigkeit hat der Kunde unmittelbar, spätestens innerhalb 5 Arbeitstage nach dem Eintritt der Änderung dem Dienstleister schriftlich mitzuteilen. Der Kunde hat den Dienstleister über das gegen ihn eingeleitete Insolvenz-, Liquidations-, bzw. Konkursverfahren umgehend nach der Einleitung des Verfahrens schriftlich zu informieren. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Kunden zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse oder Zahlstelle gesandt wurden.

### 3.3. Übersiedelung des Anschlusses

Will der Kunde den Kundenanschlusspunkt innerhalb des geographischen Dienstleistungsgebiets des Providers ändern (übersiedeln), ist der Dienstleister bemüht sich, die Übersiedelung nach dem Eingang des Antrags des Kunden gemäß der Anlage des Vertrags über Leistungsumfang vorzunehmen. Ist die Übersiedelung aus technischen Gründen nicht möglich, kann der Dienstleister die Dienstleistung durch eine andere Leistung mit den gleichen Bedingungen (z.B. eine Leistung mit gleicher Geschwindigkeit zum gleichen Preis, z.B. DSL statt WLAN) ersetzen, oder den Übersiedelungsantrag ablehnen.

### 3.4. Allgemeine Nutzungsbedingungen für Internetanbindungen

Der Kunde stimmt zu, dass er den RLAN Internetanschluss nicht zur Übertragung von illegalen Inhalten (wie z.B.: Strafgesetzbuch, Pornographiegesetz, Jugendschutzgesetz, Verbotsgesetz, Telekommunikationsgesetz, Mediengesetz, Urheberrechtsgesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, Persönlichkeitsrechte nach Zivil- und Strafgesetz etc.) nutzt. Weiter stimmt er zu, folgendes zu unterlassen bzw. die Teilnahme an nachfolgenden Punkten nicht zu fördern oder sie zu bewerben:

- Sendung von vom Empfänger unerwünschter „Junk-Mail“ oder Massen-E-Mail aus kommerziellen oder nicht kommerziellen Gründen;
- Senden von Kettenbriefen oder Verkaufssystemen mit Pyramidenschema;
- Senden von Mail-Bomben (d.h. senden von entweder sehr großen oder sehr vielen E-Mails mit der Absicht, den Empfänger zu belästigen oder die Systeme eines Internet-Service-Providers zu stören);
- Beschädigen eines Systems oder Blockade dessen Internet-Zuganges, Fälschen oder Blockieren von Headern und /oder Adressen oder Durchführung irgendeiner anderen Aktion, deren Zweck es ist, die wahre Identität des Kunden zu verbergen oder Dritte zu diskreditieren;
- Eintragen Dritter in E-Mail-Listen, sofern der Kunde keine ausdrückliche Genehmigung dafür besitzt; Veröffentlichen von Binärdaten (d.h. Dateien wie Bilder, Audio-Clips etc) in Newsgroups außer jenen, die speziell für die Veröffentlichung von Binärdaten eingerichtet wurden;
- Unerlaubt auf irgendeinen Teil des RLAN Netzwerkes oder das Netzwerk Dritter zuzugreifen mit dem Ziel des Ausspähens von Daten, die nicht ihn selbst betreffen;
- Wissentlich Viren, Würmer und/oder Trojans verschicken.

Übermittelt ein Kunde über Internetzugänge von RLAN personenbezogene Daten, trägt er diesbezüglich die Verantwortung nach dem Datenschutzgesetz. Bei Verwendung von Speichereinrichtungen von RLAN gilt er als Auftraggeber im Sinne des Datenschutzgesetzes. Stellt ein Kunde über ein "Schwarzes Brett", eine Datenbank, eine Homepage oder über

sonstige Systeme oder Einrichtungen Informationen oder Daten Dritten öffentlich abrufbar zur Verfügung, hat er die Stellung des Medieninhabers im Sinne des Mediengesetzes. Der Kunde hat ein Impressum zu erstellen, welches für alle User sichtbar die Anschrift des Anschlussinhabers beinhalten muss. Stellt ein Kunde über eine persönliche "Homepage" Daten zur Abfrage durch Dritte zur Verfügung oder verbreitet er auf andere Art Inhalte, hat er die anwendbaren gesetzlichen Regelungen sowie die Bestimmungen betreffend "Illegale und schädigende Inhalte" (Verhaltenskodex) einzuhalten; der Kunde ist für den Inhalt der Homepage bzw. der zur Abfrage bereitgestellten Daten allein verantwortlich.

Der Kunde hat RLAN schad- und klaglos zu halten, falls RLAN für derartige Inhalte zur Verantwortung gezogen wird. Der Kunde hat das Internet unter Beachtung aller anwendbaren Gesetze und der Bestimmungen betreffend "illegale und schädigende Inhalte" (Verhaltenskodex) zu nutzen. Weiter unterwirft sich der Kunde der "Netiquette" Es handelt sich dabei um Verhaltensstandards, denen sich Internet-Nutzer weltweit freiwillig unterwerfen. Bei Kunden, die nicht Konsumenten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, behält sich RLAN Preisänderungen vor, insbesondere bei ungewöhnlich hoher Abfrage angemieteter WWW-Seiten, unlimitierten Zugängen, überproportionalem Datenverkehr und Erhöhung der RLAN entstehenden Unkosten.

Das Kündigungsrecht nach § 25 Abs. 3 TKG 2003 bleibt davon unberührt. Der Kunde verfügt über alle Berechtigungen hinsichtlich Wort-, Bild-, Ton- und sonstigen Materials, das er dem Betreiber zu Erstellung einer Homepage zur Verfügung stellt, widrigenfalls der Kunde RLAN für alle entstehenden Schäden schad- und klaglos hält. Bei Inhalten, die geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen, hat der Kunde durch technische Vorkehrungen oder in sonstiger geeigneter Weise Vorsorge zu treffen, dass die Übermittlung an oder die Kenntnisnahme durch den Schutzwürdigen ausgeschlossen ist. Gibt es Sperreinrichtungen, wonach Kindern oder Jugendlichen der Zugang zu gewissen Inhalten verwehrt ist, so liegt es in der Verantwortung des Erziehungsberechtigten, die Zutrittsbeschränkung zu überwachen. Personen, die nicht volljährig sind, ist der Zugang zum Internet nur unter Aufsicht von Erziehungsberechtigten zu gewähren.

#### **4. SPERRE DER DIENSTLEISTUNGEN**

4.1. Die Dienstleistung kann eingestellt werden, wenn Umstände vorliegen, die im Einflussbereich des Kunden oder des Dienstleister liegen.

4.2. Sperre der Dienstleistung aus Gründen, die im Einflussbereich des Kunden liegen:

Bei Privatkunden beträgt die maximale Dauer der Dienstleistungseinstellung 3 Monate, bei sonstigen Kunden 2 Monate. Die Einstellung der Dienstleistung kann in einem Kalenderjahr max. zweimal beantragt werden.

Wird die Dienstleistung aufgrund des Antrags des Kunden eingestellt, kann der Kunde nur zur Zahlung eines ermäßigten Entgelts verpflichtet werden, dessen Höhe in der Anlage zum Vertrag über Entgelte geregelt wird.

Der Dienstleister kann den Kunden von der Zahlung des Entgelts für die Dauer der Dienstleistungseinstellung befreien, falls die Einstellung der Dienstleistung infolge von vis major (glaubwürdig nachgewiesen) gemäß AGB vom Kunden verlangt wird.

Wenn der Kunde die Einrichtung(en) zur Nutzung der Dienstleistung vom Vertragsinhalt abweichend verwendet, diese ändert, oder ohne Zulassung andere Geräte anschließt, ist der Dienstleister bei gleichzeitiger Verständigung des Kunden in elektronischer Form oder per Post berechtigt, die Dienstleistung einzustellen.

4.3. Einstellung der Dienstleistung aus Gründen, die im Einflussbereich des Dienstleister liegen:

Wird die Dienstleistung bei vorheriger Verständigung (15 Tage) des Kunden wegen Netzarbeiten (Änderung, Erneuerung, Austausch, Wartung) - mangels anderer technischen Maßnahmen - eingestellt, kann sie nicht länger als jeweils 5 Tage dauern. Diese Sperre wird nicht in die Bereitstellungsdauer eingerechnet.

Erfolgt die Einstellung der Dienstleistung aus Gründen, die im Einflussbereich des Dienstleister liegen - bis auf die regelmäßige Wartung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen -, oder ist die Einstellung der Dienstleistung auf Gründe zurückzuführen, die außerhalb des Einflussbereichs beider Vertragsparteien liegen, ist der Kunde nicht verpflichtet, für diese Dauer ein Entgelt zu zahlen.

## **5. BESCHRÄNKUNG DER KUNDENDIENSTLEISTUNGEN**

Der Dienstleister kann die Kundendienstleistung bei gleichzeitiger Verständigung des Kunden gem Bestimmungen des § 70 TKG nur – wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat - in den folgenden Fällen beschränken oder deren Qualitätsparameter oder sonstige Leistungsparameter reduzieren:

Wenn der Kunde dem Dienstleister keine entsprechende Vermögenssicherheit zwecks Begleichung von ausstehenden Entgelten geleistet, und den Betrag auf der vom Dienstleister an den Kunden ausgestellten Rechnung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht beglichen hat.

Wenn der Kunde den bestimmungsgemäßen Betrieb des Dienstleisternetzes hindert oder gefährdet, insbesondere wenn der Kunde an den Kundenanschlusspunkt eine Endeinrichtung ohne geeignetes Zertifikat oder ohne entsprechende Schnittstelle angeschlossen hat.

Wenn der Kunde die Kundendienstleistung ohne Zustimmung des Dienstleister an Dritte weiterverkauft.

## **6. KÜNDIGUNG**

6.1. Kündigung durch den Kunden

Der Kunde kann den Vertrag jederzeit ohne Angabe des Grundes, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zum Monatsende schriftlich kündigen. Als Tag der Vertragsbeendigung gilt der nächste Monatsende nach dem 30. Tag nach dem Eingang der schriftlichen Kündigung beim Dienstleister.

6.2. Kündigung durch den Dienstleister

Die Kündigungsfrist bei einer Kündigung durch den Dienstleister zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tage. Der Dienstleister hat die Kündigung dem

Kunden schriftlich per E-Mail oder per Post anzuzeigen. Als Tag des Beginns der Kündigung gilt das Zustellungsdatum des Kündigungsschreibens, per E-Mail oder per Post

Wird der Vertrag wegen Vertragsverletzung des Kunden außerordentlich gekündigt, und hat der Kunde die Umstände, die zur Vertragsverletzung führten, während der Kündigungsfrist beseitigt, kann der Vertrag Aufrecht erhalten bleiben.

### 6.3. Außerordentliche Kündigung

RLAN hat das Recht (ohne Nachfristsetzung), den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, wenn

- a.) der Kunde den bestimmungsgemäßen Betrieb des Dienstleisternetzes hindert oder gefährdet, und dieser Verstoß gegen den Vertrag nicht einmal nach der Abmahnung des Kunden bei Androhung von Rechtsfolgen beseitigt wird. Als den bestimmungsgemäßen Betrieb des Dienstleisternetzes wesentlich gefährdende Handlung gilt, wenn der Kunde die für die Dienstleistungsnutzung benötigte Einrichtung vom Vertrag abweichend betreibt, ändert oder daran unberechtigt andere Geräte anschließt,
- b.) der Kunde dem Dienstleister nicht einmal nach dem Hinweis auf die Rechtsfolgen ermöglicht, die örtlichen Kontrollen und Prüfungen durchzuführen, die für die Untersuchung und Behebung der angemeldeten oder vom Dienstleister entdeckten Störungen erforderlich sind, oder
- c.) der Kunde die Dienstleistung ohne Zustimmung des Dienstleister auch nach dem Hinweis auf die Rechtsfolgen an Dritte weiterverkauft, oder sie als Netzdienstleistung gemäß Rechtsvorschriften igF über Netzverträge verwendet, ferner
- d.) wenn der Kunde trotz Aufforderung gröblich oder wiederholt wesentliche vertragliche Pflichten verletzt, bei Tod oder Liquidation des Kunden, wenn mit Hilfe der Internetdienstleistungen der RLAN eine strafgesetzwidrige Handlung verwirklicht wird oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde, ein Konkursantrag mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde oder sonst Zahlungsunfähigkeit des Kunden vorliegt.

Wird bei einem Konkurs des Kunden der Vertrag durch den Masseverwalter fortgeführt, kann RLAN das weitere Erbringen von Internetdienstleistungen von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen. Unbeschadet der Schadenersatzansprüche von RLAN sind im Falle einer außerordentlichen Kündigung bereits erbrachte Internetdienstleistungen vertragsgemäß abzurechnen und vom Kunden zu bezahlen. Dies gilt auch für Internetdienstleistungen, die der Kunde noch nicht übernommen hat oder bei von RLAN erbrachten Vorbereitungsmaßnahmen. RLAN steht überdies das Recht zu, die Rückstellung bereits gelieferter Geräte und Einrichtungen zu verlangen.

## 7. STÖRUNGSBEHEBUNG

Der Dienstleister ist verpflichtet, die vom Kunden angemeldete, und bei der Lokalisierung als reell festgestellte Störung innerhalb 172 Stunden nach der Lokalisierung zu beheben. Ist die Untersuchung oder die Behebung der Störung nur vor Ort, in den Räumlichkeiten des

Kunden, und zu einem von dem Kunden angegebenen Zeitpunkt möglich, oder wenn die Störungsbehebung zum vereinbarten Zeitpunkt aus Gründen nicht möglich war, die außerhalb des Einflussbereichs des Dienstleister liegen, wird die für die Störungsbehebung vorgesehene Frist um die Ausfallzeit verlängert. Die für die ordnungsgemäße Erbringung der Internetdienstleistungen erforderliche elektrische Energie sowie die erforderlichen Hilfs- und Schutzvorrichtungen stellt der Kunde unentgeltlich zur Verfügung.

Die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen auf RLAN-Einrichtungen (insb. Fremdspannungen) obliegt, sofern es in seinem Einflussbereich liegt, dem Kunden, kann jedoch nach dessen Verständigung durch RLAN auch von dieser vorgenommen oder veranlasst werden. Die dafür notwendigen Kosten trägt jedenfalls der Kunde. Die RLAN-Einrichtungen dürfen ausschließlich bestimmungsgemäß verwendet werden. An RLAN-Einrichtungen dürfen nur an den dafür eingerichteten Stellen für diese geeignete Endgeräte angeschlossen und betrieben werden. Die RLAN-Einrichtungen dürfen ausschließlich von RLAN oder von ihr beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden. Dazu ist RLAN sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit der Zutritt und allenfalls die Zufahrt zu den RLAN-Einrichtungen sowie eine Halte- bzw. Parkmöglichkeit für ein Service-KFZ zu gewähren.

Der Dienstleister unternimmt alles, um die Effizienz und Kontinuität der jeweiligen Dienstleistung sicherzustellen. Der Dienstleister haftet aufgrund dieses Vertrags nicht für Schäden, welche auf die außerhalb seines Einflussbereichs liegenden Störungen oder Mängel der von ihm bereitgestellten Dienstleistung zurückzuführen sind.

## 8. KUNDENDIENST

Die jeweils aktuellen Kundendienststellen des Dienstleister mit Anschrift, Kontaktadressen und Geschäftszeiten sind auf der Internet-Homepage von RLAN unter <http://www.RLAN.at/> ersichtlich. Außerdem wurde vom Dienstleister ein zentraler Kundendienst eingerichtet:

Online-Kundendienst für Fragen über Kunden:

E-Mail: [uszi@RLAN.at](mailto:uszi@RLAN.at)

Support und Beratung: [support@RLAN.at](mailto:support@RLAN.at)

Der Kunde kann beim Kundendienst Anregungen, Wünsche zur Dienstleistung machen. Schriftliche, per E-Mail übermittelte oder persönliche Bemerkungen und Reklamationen des Kunden zur Dienstleistung werden durch den Kundendienst geprüft, und in kürzester Zeit, aber spätestens innerhalb 30 Tage nach dem Eingang der für die Identifizierung des Kunden geeigneten Reklamation bearbeitet, und in gleicher Form – meistens schriftlich per Post oder E-Mail – beantwortet. Bei telefonischen Bemerkungen und Reklamationen werden diese in begründeten Fällen je nach Art der Reklamation vom Dienstleister schriftlich per Post oder E-Mail beantwortet. Rechnungseinsprüche sind von innerhalb von 30 Tagen zu erheben, ansonst gilt der Rechnung als anerkannt. Auf die Frist v 30 T und auf die Rechtsfolgen wird auf der Rechnung hingewiesen.



### **9. ENTGELT**

Der Dienstleister stellt dem Kunden Rechnungen aus, auf welchen das monatliche Grundentgelt, die Verkehrsgebühr und Einmalgebühren angeführt werden. Der Kunde hat die Rechnung innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist zu begleichen. Bzw. es wird von seinem Konto abgebucht. (Einzugsverfahren)

Die Rechnungen werden dem Kunden mindestens 8 Tage vor dem Ablauf der Zahlungsfrist per E-Mail zugestellt. Der Kunde erhält die Rechnungen in der von ihm gewählten und in der Einzelvereinbarung festgehaltenen Regelmäßigkeit, aber mindestens monatlich. Forderungen der RLAN sind promptly netto nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Zahlungsarten sind Erlagschein oder Abbuchungsauftrag. Nebenspesen (z.B. Kosten für Überweisungen) gehen zu Lasten des Kunden. Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Forderungen sind vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Rechnung (=Einspruchsfrist) schriftlich einzubringen, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. Auf den Frist von 30 Tagen wird und auf die Rechtsfolgen wird auf der Rechnung hingewiesen.

Wird die Richtigkeit der Rechnung vom Kunden bezweifelt, ist von diesem – nach allenfalls vergeblichem (z.B. telefonischem) vorangegangenen Versuch einer Klärung mit RLAN – binnen der oben genannten Einspruchsfrist ein schriftlicher Antrag an RLAN auf Überprüfung der Rechnung („Lösungsversuch“ durch schriftliche Reklamation) zu stellen und wird RLAN daraufhin alle der Ermittlung dieses Betrages zugrunde liegenden Faktoren binnen 4 Wochen überprüfen und dem Kunden gegenüber, gemäß dem Ergebnis dieser Überprüfung, entweder die Richtigkeit der Rechnung schriftlich bestätigen oder die Rechnung berichtigen.

Unbeschadet jeder (auch bloß mündlichen) Reklamation ist der reklamierte Rechnungsbetrag sofort zur Zahlung fällig. Wird der Regulierungsbehörde ein Einspruch gegen eine Rechnung zur Kenntnis gebracht, wo wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgehoben.

Der Dienstleister kann fallweise allen Kunden, oder ohne das Prinzip der Gleichbehandlung zu verletzen, bestimmten Kundengruppen Ermäßigungen anbieten. Die Ermäßigungen werden vom Dienstleister in geeigneter Form veröffentlicht/bekannt gegeben. Die entsprechenden Bestimmungen des Vertrags werden durch die in der Bekanntmachung beschriebenen, von den Grunddienstleistungen und den Geschäftsbedingungen abweichenden Regelungen geändert, sie bilden den Bestandteil des Vertrags.

### **10. QUALITÄTSZIELWERTE DER DIENSTLEISTUNGEN**

Der Dienstleister gewährleistet, dass die durch ihn bereitgestellte Dienstleistung den hier beschriebenen Qualitätsanforderungen entspricht, es sei denn, die Partnerdienstleister garantieren in ihren Verträgen über Netzzugang geringere Werte. In diesem Fall werden der IST- und der Zielwert durch den Kundendienst des Dienstleister bekannt gegeben, die Kunden werden über die Abweichung und die eventuellen Änderungen verständigt.

## Qualitätszielwerte

Bei WLAN-Dienstleistungen

Qualitätsparameter	Zielwert	Garantierter Minimalwert
Errichtung eines neuen Anschlusses	30 Tage	30 Tage
Behebung eines angemeldeten Qualitätsmangels	144 Stunden	144 Stunden
Bereitstellung der Dienstleistung	95 %	95 %
Ordnungswidrige Einstellung der Dienstleistung		
Das ganze Dienstleistungsgebiet betreffende vorübergehende Sperre jährlich, insgesamt	4320 Minuten	4320 Minuten
Mindestens 10% der Kunden betreffende vorübergehende Sperre jährlich, insgesamt	4320 Minuten	4320 Minuten
Garantierte (im Schnitt erwartete) Down-/Uploadgeschwindigkeit	10% der zum Leistungspaket gehörenden Nennbandbreite	
Bit Mangelanteil je Zugangslinie	2 %	2 %
Prüfungs- und Bearbeitungsdauer von angemeldeten Rechnungsreklamationen bei Fakturierung nach Datenverkehr	30 Tage	30 Tage

## 10.1.2. Veröffentlichung der Messergebnisse

Die Ergebnisse der vom Kunden veranlassten außerordentlichen Messungen werden durch den Dienstleister nicht veröffentlicht. Der Dienstleister informiert den Kunden über die Ergebnisse, die Ergebnisse werden unter den Daten gespeichert, welche die planmäßigen Messungen zugrunde liegen.

## 10.1.3. Messmethode, Datenspeicherung, Archivierung

Der Dienstleister führt die Messungen über sein automatisches Diagnostiksystem durch. Die Ergebnisse des Diagnostiksystems werden durch den Dienstleister in einer SQL-Datenbank rückverfolgbar, mit Zeitsiegel versehen gespeichert.

## 10.1.4. Begriffsdefinition garantierte Bandbreite und Nennbandbreite

Vom Dienstleister wird für die im Vertrag vereinbarten Dienstleistungen eine in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgehaltene garantierte Bandbreite – ein bestimmter Prozentsatz der Nennbandbreite – sichergestellt.

Der Dienstleister stellt dem Kunden auch eine, die garantierte Bandbreite übersteigende so genannte Nennbandbreite sicher. Die im Kundenvertrag sowie den öffentlichen Bekanntmachungen angegebene Nennbandbreite kann in Abhängigkeit von der Netzbelastung sowie der zur Verfügung stehenden freien Kapazität erreicht werden.

Neben den im Telekommunikationsgesetz in der jeweils geltenden Fassung bestehenden Haftungsbeschränkungen gilt:

Der Dienstleister haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit – ausgenommen bei Personenschäden – der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, entgangenem Gewinn und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist ausgeschlossen. Die Haftung des Dienstleister ist

für jedes Schadensverursachende Ereignis gegenüber dem Einzelnen mit dem im gegebenen Kalenderjahr bezahlten Gesamtentgelt beschränkt.

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

Der Dienstleister haftet nicht für Beschädigungen, die auf Handlungen Dritter, höherer Gewalt (z.B. atmosphärische Entladungen) oder Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte zurückzuführen sind.

Servicequalitäten werden gemäß vertraglicher Vereinbarung Preisnachlässe in den nächsten Abrechnungen gutgeschrieben, womit sämtliche Ansprüche des Kunden abgegolten sind. Sollte es erforderlich sein oder für die Bereitstellung der Internetdienstleistungen eine technische Verbesserung darstellen, ist RLAN oder ein von ihr beauftragter Dritter zur Änderung oder zum Austausch der RLAN Einrichtungen berechtigt. Der Kunde wird darüber mindestens 2 Wochen vorher in Kenntnis gesetzt. Der Kunde hat den Austausch oder die Abänderung zu ermöglichen und RLAN oder von ihr damit beauftragten Dritten jederzeit Zutritt zu den Einrichtungen und Geräten zu gewähren.

RLAN ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Werden Firewalls oder Virenschutz angeboten, so nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass nach dem derzeitigen Stand der Technik keine absolute Sicherheit und volle Funktionsfähigkeit gegeben ist. IP-Connectivity zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe technischer Möglichkeiten

## 11. SONSTIGES

11.1. Kommt der Kunde seinen vertraglichen Pflichten nicht oder nicht entsprechend nach, ist der Dienstleister berechtigt, die notwendigen persönlichen Angaben des Kunden zur Eintreibung von Forderungen an Inkassobüros und/oder Anwälte weiterzugeben.

Bei Zahlungsverzug hat der Auftraggeber Verzugszinsen in der Höhe von 12 % p.a. zu zahlen. Der Auftraggeber ist weiters verpflichtet, für jedes Mahnschreiben eine Pauschalgebühr von EUR 25,00 zu entrichten sowie notwendige und zweckentsprechende Kosten des Einschreitens von Inkassounternehmen und/oder Anwälten zu tragen. Wenn der Auftraggeber mit der Zahlung eines periodisch anfallenden Entgelts in Verzug gerät, so ist RLAN nach erfolgloser Setzung einer zweiwöchigen Nachfrist berechtigt, das Vertragsverhältnis durch schriftliche Mitteilung mit sofortiger Wirkung aufzulösen (siehe auch unter Pkt. 6.) Weiters behält sich RLAN das Recht vor, - nach Ablauf der 2 Wöchigen Frist - Internetdienste bis zur vollständigen Zahlung durch den Auftraggeber ohne Vergütung auszusetzen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen behaupteter unvollständiger Lieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen zurückzuhalten. Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, mit offenen Forderungen gegenüber RLAN aufzurechnen. Dieser Absatz gilt nur für Unternehmer in Sinne von § 1 KSCHG.

Zusatzleistungen werden nach der zum Zeitpunkt ihrer Erbringung gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Ebenso werden allfällige Vertragsgebühren von der Kunde getragen und diesem gesondert verrechnet.

Bei Leistungen, die in den Geschäftsräumen von RLAN erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers ausnahmsweise bei diesem erbracht werden, trägt der Kunde die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Erbringung der Leistung beauftragten Personen. Erfolgt auf Wunsch des Kunden oder aufgrund besonderer Umstände, die dies erforderlich machen, eine Leistungs-Erbringung außerhalb der normalen Arbeitszeit, so werden die Mehrkosten gesondert in Rechnung gestellt, sofern nicht schriftlich ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Ist der Auftraggeber mit der Erfüllung seiner Mitwirkungsobliegenheiten säumig, so werden die sich daraus ergebenden Stehzeiten als Arbeitszeit verrechnet.

Sofern sich aus dem Auftrag bzw. der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes ergibt, sind die darin enthaltenen Preise ohne Umsatzsteuer angegeben.

Rückstellungsverpflichtungen bei Vertragsbeendigung:

1. Bei Beendigung des Vertrags ist der Kunde ohne vorherige Aufforderung verpflichtet, sämtliche von RLAN gelieferte Hard- und Software an RLAN binnen 14 Tagen zurückzustellen, sofern er nicht daran vertragsgemäß Eigentum erworben hat.
2. Für den Fall, dass der Auftraggeber der Pflicht zur Rückstellung des für die Einrichtung und den Betrieb einer Funkanbindung an das Internet (Internetconnect) erforderliche Equipment nicht oder nicht zeitgerecht nachkommt, wird eine Vertragsstrafe in der Höhe gem den vereinbarten Entgeltbestimmungen verrechnet

Sonderbestimmungen für Verbraucher iSd KSchG:

- 1 Für Verbraucher iSd KSchG gelten ebenfalls die Bestimmungen dieser AGB, sofern und soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist.
2. (Preis Anpassung) gilt für Verbraucher nicht.
3. (Zurückbehaltung, Aufrechnung) gilt mit der Maßgabe, dass dem Verbraucher das gesetzliche Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Recht auf Aufrechnung mit einer Gegenforderung in vollem Umfang zusteht.
4. (Haftung) gilt mit der Maßgabe, dass RLAN für den Schaden an einer Person auch bei bloß leichter Fahrlässigkeit haftet. Weiters haftet RLAN auch dann, wenn der Schaden durch einen Dritten, für den RLAN einzustehen hat, vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Die Beweislast trifft den Verbrauch nur in den gesetzlich vorgesehen Fällen.
5. Die Verzugszinsen betragen für den Verbraucher 5 % p.a.
6. Für den Gewährleistungsanspruch des Verbrauchers auf Verbesserung nach § 932 ABGB gilt § 8 KSchG.

11.2. Die Einrichtungen dürfen ausschließlich bestimmungsgemäß verwendet werden. An Einrichtungen dürfen nur an den dafür eingerichteten Stellen für diese geeignete Endgeräte angeschlossen und betrieben werden. Die Einrichtungen dürfen ausschließlich von dem Dienstleister oder von ihm beauftragten Dritten installiert, gewartet, geändert oder demontiert werden. Dazu sind dem Dienstleister sowie den von ihr beauftragten Dritten jederzeit der Zutritt und allenfalls die Zufahrt zu den Einrichtungen sowie eine Halte- bzw. Parkmöglichkeit für ein Service-KFZ zu gewähren.

11.3 Die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen auf Einrichtungen (insb Fremdspannungen) obliegt, sofern es in seinem Einflussbereich liegt, dem Kunden, kann jedoch nach dessen Verständigung durch den Dienstleister auch vom Dienstleister vorgenommen oder veranlasst werden. Die dafür notwendigen Kosten trägt jedenfalls der Kunde.

11.4. Im Falle von Streitigkeiten zwischen dem Kunden und dem Dienstleister über eine behauptete Verletzung des Telekommunikationsgesetzes sind beide Vertragspartner berechtigt, im Sinne des § 122 des Telekommunikationsgesetzes 2003 die Regulierungsbehörde anzurufen. Der Dienstleister ist verpflichtet, alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie die erforderlichen Unterlagen vorzulegen. Der Dienstleister weist darauf hin, dass gemäß den Verfahrensrichtlinien der Regulierungsbehörde eine Anrufung erst möglich ist, nachdem sich der Dienstleister mit der Reklamation des Kunden bereits befasst hat.

11.5. Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Dienstleister gilt ausschließlich österreichisches Recht und zwar ohne seine Verweisungsnormen auf fremdes Recht.

11.6. Die AGB gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern auf dem Sektor der Telekommunikation. Von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen gelten nur dann, wenn der Dienstleister diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt. Änderungen des Vertrages und seiner Bestandteile bedürfen der Schriftform. Dieser Absatz gilt nur für Unternehmen im Sinne von § 1 KSCHG:

11.7. Die Vertragspartner sind bestrebt, eventuelle Streitigkeiten auf friedlichem Wege zu lösen. Erst nach erfolgloser Lösung der Streitigkeiten auf friedlichem Wege wenden sich die Parteien ans Gericht. Bei einem Gerichtsprozess wird von beiden Vertragspartnern der von der beklagte Partei angegebene Gerichtsstand anerkannt.