

## 1 Abkürzungen und Begriffe

- 1.1 „Tele2“ bezeichnet Tele2 Telecommunication GmbH sowie Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer, die Tele2 mit der Erfüllung von Kundenverträgen beauftragt.
- 1.2 „Kunden“ sind natürliche oder juristische Personen, welche mit Tele2 einen Kundenvertrag abzuschließen beabsichtigen oder abgeschlossen haben.
- 1.3 „Unternehmer“ sind solche Kunden, für welche die Kundenverträge zum Betrieb ihres Unternehmens gehören, alle anderen Kunden sind „Verbraucher“ (§ 1 KSchG).
- 1.4 „Kundenvertrag“ bezeichnet jeden zwischen Tele2 und Kunden abgeschlossenen Vertrag.
- 1.5 „Bestellung“ bezeichnet das Anbot auf Abschluss eines Kundenvertrages.
- 1.6 Die Abkürzung „TK“ steht für den Begriff Telekommunikation.
- 1.7 „Service“ ist die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder Serviceinformation näher beschriebene Telekommunikationsdienstleistung, deren Bereitstellung durch Tele2 Gegenstand des Kundenvertrages ist.
- 1.8 „TK-Equipment“ bezeichnet jene Geräte, Endgeräte, Einrichtungen und sonstige Hardware samt allenfalls installierter Software, die Tele2 dem Kunden überlässt oder verkauft.
- 1.9 „Herstellung“ bezeichnet den Abschluss aller Arbeiten, die zur Einrichtung von Services erforderlich sind. Mit abgeschlossener Herstellung ist das Service bereitgestellt.
- 1.10 „TKG“ bezeichnet das Telekommunikationsgesetz, BGBl. 2003/983 idGF.
- 1.11 „KSchG“ bezeichnet das Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 idGF.
- 1.12 Die Begriffe „Stammdaten“ und „Verkehrsdaten“ richten sich nach den in § 92 Abs. 3 TKG getroffenen Begriffsbestimmungen.
- 1.13 „Tele2 AGB“ bezeichnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tele2 in der jeweiligen Fassung.
- 1.14 Im Übrigen richtet sich der Inhalt verwendeter Fachbegriffe nach den im TKG getroffenen Begriffsbestimmungen.

## 2 Vertragsbestandteile

- 2.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, ergibt sich der Inhalt des Kundenvertrages aus folgenden Vertragsbestandteilen:
  - 2.1.1 Anmeldeformular,
  - 2.1.2 Lösungsvorschlag,
  - 2.1.3 Entgeltbestimmungen,
  - 2.1.4 Leistungsbeschreibung oder Serviceinformation,
  - 2.1.5 Service Level Agreement,
  - 2.1.6 Tele2 AGB.
- 2.2 Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen haben jene Regelungen Vorrang, die in der Aufzählung (Punkt 2.1) zuerst genannt sind.

## 3 Vertragsabschluss

- 3.1 Der Kundenvertrag kommt durch Bestellung des Kunden und Annahme durch Tele2 zustande. Der Kunde kann seine Bestellung schriftlich, telefonisch oder elektronisch an Tele2 richten.
- 3.2 Bei telefonischer und elektronischer Bestellung wird der Kunde durch Tele2 auf die Geltung der Tele2 AGB hingewiesen. Der Kunde kann die Tele2 AGB im Internet unter [www.uta.at](http://www.uta.at) einsehen und downloaden, auf Wunsch werden ihm die Tele2 AGB zugesandt. Der Kunde ist verpflichtet, seine telefonisch oder elektronisch getätigte Bestellung durch Übermittlung eines vollständig ausgefüllten und eigenhändig unterfertigten Anmeldeformulars binnen vierzehn Tagen zu bestätigen, widrigenfalls Tele2 berechtigt ist, das bestellte Service zu sperren.
- 3.3 Die Annahme der Bestellung durch Tele2 erfolgt durch:
  - Erfüllung (Einrichtung oder Freischaltung des Services) oder
  - Versendung des bestellten TK-Equipments oder der bestellten Ware oder
  - eine schriftliche Annahmeerklärung.
- 3.4 Automationsunterstützte Annahmeerklärungen durch Tele2 bedürfen keiner Unterschrift.
- 3.5 Angebote von Tele2 an Unternehmer sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich erteilt, ausdrücklich als solche bezeichnet und firmenmäßig gezeichnet sind.
- 3.6 Tele2 ist berechtigt, den vom Kunden durch Bestellung gewünschten Vertragsabschluss aus folgenden Gründen abzulehnen:
  - 3.6.1 aus technischen Gründen (wenn die vom Kunden bestellte Leistung für Tele2 nicht realisierbar ist),
  - 3.6.2 aus wirtschaftlichen Gründen (etwa bei mangelnder Bonität des Kunden oder, wenn für Tele2 ein Vertragsabschluss nach kaufmännischen Grundsätzen nicht vertretbar wäre),
  - 3.6.3 aus rechtlichen Gründen (etwa bei mangelnder Geschäftsfähigkeit),
  - 3.6.4 aus betrieblichen Gründen, etwa mangels Verfügbarkeit oder
  - 3.6.5 wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die bestellten Services missbräuchlich verwenden würde.
- 3.7 Eine allfällige schriftliche Annahmeerklärung oder eine begründete Ablehnung wird Tele2 dem Kunden innerhalb angemessener Frist zuzusenden.
- 3.8 Tele2 ist berechtigt, die Annahme einer Bestellung von einer Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig zu machen und die Form verlangter Sicherheitsleistung (z.B. Kautions-, Bankgarantie etc.) zu bestimmen. Das Ausmaß verlangter Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung muss in angemessenem Verhältnis zur voraussichtlichen Höhe der Entgeltzahlungsverpflichtungen des Kunden stehen.
- 3.9 Tele2 ist berechtigt, vom Kunden einen Identitätsnachweis zu verlangen.

## 4 Vertragsgegenstand

- 4.1 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN:
  - 4.1.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung des jeweiligen Services durch Tele2 und/oder das jeweilige Kauf-, Miet-, Leasing-, Leih- oder sonstige Rechtsgeschäft.

- 4.1.2 Tele2 ist berechtigt, zur Erfüllung und Abwicklung von Kundenverträgen Erfüllungsgehilfen und/oder Subunternehmer zu beauftragen.
- 4.1.3 Leistungsbeginn ist jener Zeitpunkt, ab welchem Tele2 dem Kunden das Service tatsächlich bereitstellt.
- 4.1.4 Falls das Verschulden an allfälliger verspäteter Bereitstellung nicht Tele2, sondern den Kunden trifft, gilt als Leistungsbeginn der im Kundenvertrag vorgesehene Herstellungstermin.
- 4.1.5 Mangels anderer Vereinbarung bleibt es Tele2 überlassen, wo und auf welche Art die Netzanbindung erfolgt.
- 4.1.6 Tele2 ist berechtigt, das vertragsgegenständliche Service dem jeweiligen Stand der Technik anzupassen, wenn dies sachlich gerechtfertigt erscheint oder geringfügig ist.
- 4.1.7 Eine Änderung der Rechtslage oder allfällige gerichtliche bzw. behördliche Anordnungen können Tele2 verpflichten, vertragsgegenständliche Services anzupassen oder gegebenenfalls einzustellen. Der Kunde kann Rechtsfolgen daraus nicht ableiten. Die Bestimmungen des § 25 TKG bleiben davon unberührt.
- 4.1.8 Soweit nicht in Leistungsbeschreibung oder Serviceinformation des jeweiligen Tele2 Services oder in einer individuellen schriftlichen Vereinbarung mit dem Kunden anderes vereinbart wurde, gilt eine Bereitstellungsfrist von acht Wochen ab Vertragsabschluss. Die Bestimmungen des Punkt 4.2.2 Tele2 AGB bleiben davon unberührt.

## 4.2 BESONDERE BESTIMMUNGEN ZU TELEFONIESERVICES:

- 4.2.1 Die Qualität der Telefoneservices entspricht den ETSI- und ITU-Standards. Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei mindestens 99% im Jahreschnitt.
- 4.2.2 Erfordert die Einrichtung bestimmter Telefoneservices Leistungen durch Subunternehmer oder Erfüllungsgehilfen, so beträgt die Herstellungsfrist maximal 8 Wochen ab Vertragsabschluss. Bei jenen Telefoneservices, die einen direkten Anschluss an das von Tele2 betriebene Festnetz vorsehen, gibt Tele2 den voraussichtlichen Herstellungstermin bei Vertragsabschluss gesondert bekannt.
- 4.2.3 Sofern die Bereitstellung bestimmter Telefoneservices das Vorhandensein eines von der Telekom Austria AG eingerichteten Teilnehmeranschlusses voraussetzt, ist der Kunde verpflichtet, Tele2 von allfälliger Kündigung seines Teilnehmervertrages zur Telekom Austria AG oder Aufgabe bzw. Änderung der Rufnummer unverzüglich zu verständigen. Unterlässt dies der Kunde, so haftet er Tele2 für alle nach erwähnter Kündigung, Rufnummernänderung oder –aufgabe allenfalls anfallenden Entgelte.

- 4.2.4 Auf Verlangen erhält der Kunde den Einzelentgeltnachweis in Papierform (§ 100 TKG). Gemäß § 100 Abs. 3 TKG werden im Einzelentgeltnachweis die passiven Teilnehmernummern nur in verkürzter Form ausgewiesen. Aus Serviceinformation oder Preisliste ergeben sich nähere Bestimmungen für Einzelentgeltnachweise.

## 4.3 BESONDERE BESTIMMUNGEN ZU DATEN SERVICES UND FÜR FIREWALLS

- Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass nach derzeitigem Stand der Technik weder absolute Sicherheit noch volle Funktionsfähigkeit gewährleistet werden kann. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass Dritte auf rechtswidrige Art und Weise von gespeicherten Daten Kenntnis erlangen und/oder diese manipulieren. Aus solcherart geschehenen Eingriffen kann der Kunde keine Rechtsfolgen gegenüber Tele2 ableiten.

## 4.4 BESONDERE BESTIMMUNGEN ZU INTERNETSERVICES:

- 4.4.1 Die Inanspruchnahme von Netzen Dritter unterliegt den technischen, rechtlichen und/oder wirtschaftlichen Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Netzbetreiber („Acceptable Use Policy“). Verbindungen zu anderen Netzbetreibern erfolgen nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten.
- 4.4.2 Internetservices sind für den Kunden grundsätzlich von 0-24 Uhr verfügbar. Die schwankende Auslastung nationaler und internationaler Fernmeldenetze und -einrichtungen kann jedoch zu Einschränkungen in der Verfügbarkeit führen.
- 4.4.3 Der Kunde ist ohne ausdrückliche Genehmigung durch Tele2 nicht berechtigt, Dritten, gleich, ob entgeltlich oder unentgeltlich, mittels LAN (Local Area Network) die Nutzung von Internetservices zu ermöglichen.

## 4.5 BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR KAUFGESCHÄFTE:

- Waren bleiben bis zu vollständiger Kaufpreiszahlung im Eigentum von Tele2.

## 4.6 NUTZUNG VON SOFTWARE:

- 4.6.1 Überlässt Tele2 dem Kunden Software, so ist der Kunde als Lizenznehmer verpflichtet, bei Nutzung der Software die jeweils bestehenden Nutzungsbestimmungen (Umfang der Rechteinräumung durch Tele2 oder Dritte) einzuhalten. Diese werden dem Kunden in Originalsprache zur Verfügung gestellt.
- 4.6.2 Der Kunde hat bei Nutzung von „Public Domain“-Software oder „Shareware“ die vom jeweiligen Rechteinhaber für diese Software angegebenen Nutzungsbestimmungen oder Lizenzregelungen einzuhalten.
- 4.6.3 Tele2 übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf Nichtbeachtung der Installationserfordernisse, unsachgemäße Bedienung, Verseuchung mit Computerviren, anormaler Betriebsbedingungen (insbesondere Abweichungen von den Installationsbedingungen) sowie auf Transportschäden an Datenträgern zurückzuführen sind (§ 429 ABGB).
- 4.6.4 Tele2 übernimmt keine Haftung dafür, dass Software in der vom Kunden getroffenen Auswahl in Verbindung mit anderer, vom Kunden verwendeter Software fehlerfrei funktioniert bzw. sonst den Anforderungen des Kunden genügt.
- 4.6.5 Für nicht selbst hergestellte Software, die Tele2 in ihrem Netz bloß zugänglich macht oder unentgeltlich zur Verfügung stellt, übernimmt Tele2 Konsumenten gegenüber lediglich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ansonsten jedoch keinerlei Haftung.

## 5 Überlassung, Installation und Wartung von TK-Equipment

- 5.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, darf TK-Equipment ausschließlich durch Tele2 installiert, gewartet oder demontiert werden. Es wird dem Kunden nur zur Nutzung überlassen und bleibt im Eigentum von Tele2.
- 5.2 Tele2 behält sich vor, dem Kunden allenfalls auch gebrauchtes TK-Equipment zu überlassen sowie zur Verbesserung von Services TK-Equipment auszutauschen.
- 5.3 Für Installation, Wartung oder Demontage ist Tele2 unter Vorabverständigung des Kunden jederzeit Zutritt zum TK-Equipment zu gewähren.
- 5.4 Den für sachgemäß durchgeführte Installation, Wartung, Änderung oder Demontage von TK-Equipment

- anfallenden Aufwand für Arbeiten an Liegenschaften, Gebäuden, Räumen, Leerrohren oder Kabeltrassen trägt der Kunde.
- 5.5 Der Kunde wird TK-Equipment schonend und nur bestimmungsgemäß gebrauchen. Er hat es unter Berücksichtigung gewöhnlicher Abnutzung in jenem Zustand zu erhalten, in welchem es ihm überlassen wurde. Der Bestand des Kundenvertrages samt Entgeltzahlungsverpflichtung werden durch eine vom Kunden zu vertretende Beschädigung des TK-Equipments nicht berührt.
- 5.6 Die Wartung umfasst die Behebung jener Fehler und/oder Störungen des TK-Equipments, die trotz ordnungsgemäßen Gebrauchs oder durch natürliche Abnutzung entstehen.
- 5.7 Die Wartung umfasst nicht die Behebung von Fehlern und/oder Störungen, die entstanden sind aufgrund von
  - unsachgemäßer Bedienung,
  - Wartung oder Demontage durch den Kunden oder unbefugte Dritte,
  - Vertragsverletzungen des Kunden,
  - klimatischen Einflüssen oder
  - höherer Gewalt.
- 5.8 Wird Tele2 für den Kunden wegen von ihm gemeldeter, angeblich vorliegender Störung tätig und stellt sich heraus, dass eine Störung nicht vorliegt oder eine vorliegende Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde Tele2 den entstandenen Aufwand zu ersetzen.
- 5.9 Der Kunde steht ab Übergabe des TK-Equipments für Beschädigung und Verlust auch bei höherer Gewalt ein. Höhere Gewalt sind insbesondere Feuer- und Wasserschäden sowie Blitzschlag.
- 6 Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 6.1 Der Kunde wird während der gesamten Dauer des Kundenvertrages unentgeltlich die für Installation und Betrieb von TK-Equipment benötigten Räume, Leerrohre und/oder Kabeltrassen in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) zur Verfügung stellen. Das selbe gilt sinngemäß für benötigte elektrische Energie.
- 6.2 Der Kunde hat Tele2 bei sonstigem Ausschluss von Schadenersatz vor Beginn von Arbeiten auf die Lage verdeckter Strom-, Gas- und Wasserleitungen sowie ähnlicher Einrichtungen vor Ort hinzuweisen und für einen Erdungsanschluss zu sorgen.
- 6.3 Erfordern Installation, Wartung, Betrieb oder Demontage von TK-Equipment die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, wird der Kunde dafür erforderliche Zustimmungen bzw. Genehmigungen des/der Verfügungsberechtigten einholen und Tele2 auf Verlangen schriftlich nachweisen.
- 6.4 Notwendige behördliche Genehmigungen für Installation und Betrieb von TK-Equipment sind vom Kunden zu erwirken.
- 6.5 Soweit erforderlich, wird der Kunde bei der durch Tele2 erfolgenden Störungsbehebung mitwirken. Überhaupt verpflichten sich sowohl Tele2 als auch der Kunde, alles zu unternehmen, um einander wechselseitig die Abwicklung des Kundenvertrages zu ermöglichen, und alles zu unterlassen, was die Vertragsabwicklung vereiteln oder gefährden könnte.
- 6.6 Der Kunde ist verpflichtet, Tele2 Gefahren für das TK-Equipment unverzüglich bekannt zu geben und für die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen (insbesondere Fremdspannungen) selbst zu sorgen. Tele2 kann die Beseitigung von Störeinflüssen auch selbst vornehmen oder veranlassen. Dafür anfallende Kosten trägt der Kunde.
- 6.7 Drohen aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen Eingriffe in das Eigentum von Tele2, so ist der Kunde bei sonstigem Schadenersatz verpflichtet, Tele2 ohne Verzug davon in Kenntnis zu setzen. Kosten, die Tele2 aus gerichtlicher oder außergerichtlicher Geltendmachung ihres Eigentumsrechts entstehen und zur Rechtsverfolgung notwendig und zweckentsprechend sind, trägt der Kunde.
- 7 Verwendung von Benutzerdaten**
- 7.1 Benutzerdaten sind alle den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme bestimmter Services verwenden muss (z.B. Benutzerkennung, Passwort, Personal Identification Number (PIN), Log-In etc.).
- 7.2 Um die missbräuchliche Verwendung von Benutzerdaten zu unterbinden, verpflichtet sich der Kunde insbesondere,
  - 7.2.1 seine Benutzerdaten sorgsam aufzubewahren, sie geheimzuhalten und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben oder diesen sonst zugänglich zu machen;
  - 7.2.2 Tele2 von jedem Verdacht auf Missbrauch seiner Benutzerdaten unverzüglich telefonisch zu verständigen.
- 7.3 Der Kunde hat jeden Schaden zu ersetzen, den er durch missbräuchliche Verwendung von Benutzerdaten schuldhaft verursacht.
- 8 Entgelte**
- 8.1 EINMALIGES ENTGELT: Für die Installation von TK-Equipment und/oder die Einrichtung oder Freischaltung von Services schuldet der Kunde ein einmaliges Entgelt (Herstellungsentgelt).
- 8.2 REGELMÄSSIGE ENTGELTE: Für die Überlassung von TK-Equipment und/oder die Servicebereitstellung hat der Kunde ab Leistungsbeginn (Punkte 4.1.3 und 4.1.4) pro Abrechnungszeitraum (Punkt 9.2) ein regelmäßiges Entgelt zu bezahlen. Das regelmäßige Entgelt besteht aus
  - 8.2.1 einem pro Abrechnungszeitraum für Überlassung bzw. Bereitstellung geschuldeten Fixbetrag (Grundentgelt) und/oder
  - 8.2.2 einem variablen Betrag, dessen Höhe davon abhängt, in welchem Ausmaß der Kunde das Service während des jeweiligen Abrechnungszeitraums in Anspruch nimmt (Verbindungsentgelte, vom Volumen übertragener Nachrichten bzw. datenabhängige Entgelte oder dergleichen).
- 8.3 Im ersten Abrechnungszeitraum (nach Vertragsabschluss) richtet sich die Höhe des Grundentgeltes (Punkt 8.2.1) aliquot nach der vom ersten Abrechnungszeitraum ab Leistungsbeginn verbleibenden Anzahl von Tagen. Dasselbe gilt im Fall der Vertragsbeendigung sinngemäß für den letzten Abrechnungszeitraum.
- 8.4 Ein zum regelmäßigen variablen Entgelt (Punkt 8.2.2) allenfalls ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbarter Mindestumsatz ist jener Mindestbetrag, den der Kunde auch dann schuldet, wenn das Ausmaß tatsächlicher Inanspruchnahme des Services im Abrechnungszeitraum den Mindestumsatz nicht erreicht.
- 8.5 Alle im Kundenvertrag angegebenen Entgelte verstehen sich in Euro exklusive Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern inklusive Umsatzsteuer, und ohne sonstige allenfalls anfallende Steuern oder Gebühren.
- 8.6 Sämtliche infolge eines mit Tele2 eingegangenen Kundenvertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde.
- 8.7 Eingehende Zahlungen werden ungeachtet vom Kunden allenfalls anderslautend erklärter Widmungen zuerst auf Einbringungskosten (gerichtliche oder außergerichtliche), dann auf Verzugszinsen und schließlich auf sonstige ausstehende Forderungen angerechnet. Einlangende Zahlungen werden darüber hinaus in beschriebener Reihenfolge zuerst auf die älteste offene Forderung angerechnet. Die Rechte von Konsumenten gemäß § 6 Abs. 1 Z 6-8 KSchG bleiben, soweit anwendbar, unberührt.
- 8.8 Der Kunde trifft geeignete organisatorische und technische Maßnahmen, um die unberechtigte Inanspruchnahme der durch Tele2 bereitgestellten Services zu unterbinden. Nehmen Dritte die dem Kunden bereitgestellten Services (1.7 Tele2 AGB) in Anspruch, haftet der Kunde für die dadurch verursachten Entgelte, sofern die zurechenbare Inanspruchnahme mit seinem Einverständnis, seinem Wissen oder infolge zumindest leichter Fahrlässigkeit des Kunden ermöglicht wurde.
- 9 Zahlungsbedingungen**
- 9.1 Einmalige Entgelte (Punkt 8.1) sind mit Leistungsbeginn zur Zahlung fällig.
- 9.2 Regelmäßige Entgelte (Punkt 8.2) gelangen periodenweise zur Verrechnung. Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. Tele2 ist berechtigt, der Entgeltverrechnung einen vom Kalendermonat abweichenden Abrechnungszeitraum zugrunde zu legen.
  - 9.2.1 Das Grundentgelt (Punkt 8.2.1) ist zu Beginn eines jeden Abrechnungszeitraums im Vorhinein zur Zahlung fällig, das regelmäßige variable Entgelt (Punkt 8.2.2) jeweils am Ende eines jeden Abrechnungszeitraums im Nachhinein.
  - 9.2.2 Wenn der Umsatz (Summe jener Entgelte ohne Umsatzsteuer, die der Kunde für die in einem bestimmten Zeitraum erfolgte Inanspruchnahme von Services schuldet) € 100,- pro Tag übersteigt, ist Tele2 zu sofortiger Fälligkeitstellung aller noch nicht verrechneten Entgelte berechtigt. Dies gilt insbesondere bei begründetem Verdacht der missbräuchlichen Verwendung.
- 10 Einwendungen gegen Rechnungen**
- 10.1 Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit des ihm mit Rechnung vorgeschriebenen Betrages, so hat er seine Einwendungen unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, binnen 60 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, andernfalls gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt.
- 10.2 Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.
- 10.3 Sollten sich nach Prüfung durch Tele2 aus ihrer Sicht die Einwendungen des Kunden als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen einem Monat ab Erhalt der von Tele2 zu den Einwendungen gegebenen Stellungnahme bei sonstigem Einwendungsausschluss die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Regulierungsbehörde) zur Streitschlichtung anrufen (§ 122 TKG). Für die Durchführung von derartigen Streitbeilegungsverfahren, die die Erbringung von Telekommunikationsdiensten betreffen, erlässt die Regulierungsbehörde Richtlinien. Die Betreiber sind verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken. Bis zur Streitbeilegung wird die Fälligkeit des bestrittenen Betrages aufgeschoben. Der Betreiber kann ungeachtet dessen den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen (§ 71 Abs. 2 TKG).
- 10.4 Stellt Tele2 einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelte entspricht (§ 71 Abs. 4 TKG). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird auf die tatsächliche Inanspruchnahme bis zu diesem Zeitpunkt abgestellt.
- 10.5 Tele2 weist den Kunden auf die jeweilige Frist und die Bedeutung seines Verhaltens gemäß 10.1 und 10.3 gesondert hin.
- 11 Zahlungsverzug**
- 11.1 Im Fall des Zahlungsverzuges schuldet der Kunde Verzugszinsen in Höhe des zuletzt verlaublichen EZB-Tendersatzes zuzüglich weiterer 5 Prozent p.a., zumindest jedoch Verzugszinsen in Höhe von 10 Prozent p.a.
- 11.2 Bei Zahlungsverzug ist vom Kunden pro Korrespondenzstück, das im Zuge der Forderungsbetreibung anfällt, ein pauschales Bearbeitungsentgelt von € 7,50 (exklusive US\$) zu bezahlen. Der Kunde hat Tele2 alle ihr zur zweckentsprechenden und notwendigen Anspruchsverfolgung auflaufenden Kosten, Spesen und Barauslagen zu ersetzen.
- 12 Aufrechnungsverbot**
- Gegen Ansprüche von Tele2 kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder durch Tele2 schriftlich ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Dieses Aufrechnungsverbot gilt nicht für Verbraucher (§ 6 Abs. 1 Z 8 KSchG).
- 13 Sicherheitsleistung**
- 13.1 Wenn nach Vertragsabschluss Umstände eintreten oder bekannt werden, welche die Annahme eines erhöhten Einbringlichkeitsrisikos von Ansprüchen gegen den Kunden rechtfertigen, ist Tele2 berechtigt, die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten in angemessener Frist oder Vorauszahlung zu verlangen.
- 13.2 Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder der begründete Verdacht besteht, dass diese sich zu verändern drohen oder die vorhandenen Sicherheiten sich wertmäßig verschlechtern haben oder zu verschlechtern drohen. Dies gilt auch, wenn bei Vertragsabschluss die Bestellung von Sicherheiten nicht verlangt wurde. Punkt 3.8 gilt sinngemäß.
- 14 Gewährleistung**
- 14.1 Allfällige Gewährleistungsansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 14.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nicht, wenn der Kunde oder Dritte ohne schriftliche Einwilligung durch Tele2 Geräte und Einrichtungen warten oder ändern. Für Mängel, die durch solcherart unbefugte Arbeiten entstehen, stehen dem Kunden Ansprüche gegen Tele2 nicht zu.
- 15 Haftung**
- 15.1 Tele2 haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von Daten, Nachrichten oder Informationen, die unter Gebrauch der durch Tele2 bereitgestellten Services empfangen, übermittelt oder verbreitet werden oder zugänglich sind.
- 15.2 Tele2 betreibt Services sorgfältig und zuverlässig. Dennoch können Unterbrechungen von Services oder Verzögerungen beim Verbindungsaufbau nicht ausgeschlossen werden, woraus der Kunde Rechtsfolgen nicht ableiten kann. Dies gilt nicht für Verbraucher.
- 15.3 Tele2 haftet für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Tele2 gegenüber Unternehmen nicht, gegenüber Verbrauchern nur für Personenschäden. Die Haftung gegenüber Unternehmern ist mit € 50.000,- pro Schadensfall beschränkt. Für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder bloße Vermögensschäden haftet Tele2 gegenüber Unternehmern nicht.
- 15.4 Sollten durch ein und dasselbe Schaden verursachende Ereignis gleichzeitig mehrere Kunden geschädigt werden, so ist die Haftung von Tele2 gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit € 50.000,-, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit € 725.000,- beschränkt. Übersteigt der tatsächliche Gesamtschaden den Betrag von € 725.000,-, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig. Dies gilt nicht für Verbraucher.
- 15.5 Tele2 haftet nicht für Schäden, die zurückzuführen sind auf
  - höhere Gewalt (z.B. Feuer- und Wasserschäden, direkter oder indirekter Blitzschlag),
  - Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte oder
  - Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind.
Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben Konsumenten gegenüber unberührt.
- 15.6 Der Kunde haftet Tele2 für Schäden, die durch Verlust, Beschädigung oder infolge Überlassung von TK-Equipment an Dritte entstehen.

## 16 Einhaltung von Rechtsvorschriften

- 16.1 Für den Inhalt der von ihm bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten, Nachrichten oder Informationen, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Das selbe gilt sinngemäß für alle Personen, denen der Kunde die Nutzung von Services ermöglicht.
- 16.2 Zum Inhalt bereitgestellter, verbreiteter, übermittelter und empfangener oder zugänglich gemachter Daten, Nachrichten oder Informationen, sowie hinsichtlich der Verbreitung von Nachrichten selbst (§ 107 TKG) bestehen Beschränkungen durch Rechtsvorschriften (Strafgesetzbuch, Pornografiegesetz, Verbotsgesetz, E-Commerce-Gesetz, Telekommunikationsgesetz etc.), zu deren Einhaltung sich der Kunde verpflichtet. Verletzt der Kunde bei Nutzung von Services Rechtsvorschriften, hält er Tele2 in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.
- 16.3 Nutzt der Kunde Services, um Daten zur Abfrage durch Dritte bereitzustellen, gilt er als Medieninhaber im Sinne des Mediengesetzes. Er hält Tele2 von jedem Schaden frei, welcher durch die von ihm in Verkehr gebrachten Daten entsteht; dies insbesondere im Zusammenhang mit Medieninhaltsdelikten oder medienrechtlichen Entschädigungsansprüchen Dritter.

## 17 Datenschutz und Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen

- 17.1 Konsumenten werden auf Einverständniserklärungen und Widerspruchsrechte im jeweiligen Anmeldeformular gesondert hingewiesen.
- 17.2 Tele2 ist berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen (insbesondere Datenschutzgesetz 2000, §§ 92 ff TKG) im Rahmen der Vertragsabwicklung und für die sich aus dem Kundenvertrag ergebenden Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Aus der Weitergabe von Daten aufgrund gesetzlicher Verpflichtung kann der Kunde Rechtsfolgen nicht ableiten.
- 17.3 Mit Überprüfung seiner Bonität durch Anfrage bei Gläubigerschutzverbänden ist der Kunde einverstanden. Für Inkassozwecke ist Tele2 berechtigt, Daten des Kunden wie insbesondere Name (einschließlich früherer Namen), Geburtsdatum, Geschlecht, Anschrift, Beruf, Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Gläubigerschutzverbände, Rechtsanwälte und Inkassobüros weiterzugeben. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.
- 17.4 Zur Abwicklung des Kundenvertrages ist Tele2 berechtigt, Stamm- und Verkehrsdaten an Erfüllungshelfern und Subunternehmer weiterzugeben.
- 17.5 Der Kunde ist einverstanden, dass Tele2 ihn betreffende Verkehrsdaten für Zwecke der Abwicklung des Kundenvertrages und der Beratung des Kunden, der Weiterentwicklung und Vermarktung eigener Services, der Bedarfsanalyse und der Planung des Netzausbaues verwendet. Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.
- 17.6 Tele2 wird die den Kunden betreffenden Stammdaten nach Beendigung der Rechtsbeziehungen mit ihm löschen, sofern diese Daten nicht benötigt werden, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.
- 17.7 Sofern dies für Zwecke der Verrechnung von Entgelten – einschließlich Entgelte für Zusammenschaltung – erforderlich ist, wird Tele2 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 Rechtsstreits werden Verkehrsdaten bis zur endgültigen Entscheidung gespeichert. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, werden in allen übrigen Fällen die Verkehrsdaten nach Ablauf der 60-tägigen Frist für Einwendungen (Punkt 10.1) gelöscht.

## 18 Verbot von Missbrauch

- 18.1 Dem Kunden ist untersagt, die durch Tele2 bereitgestellten Services missbräuchlich zu nutzen. Als Missbrauch gilt insbesondere:
- 18.1.1 die zur Abfrage durch Dritte erfolgende Bereitstellung von Daten, die gegen gesetzliche Bestimmungen oder die „Netiquette“ verstoßen, wobei Tele2 berechtigt ist, diese Daten sofort und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden zu löschen.
- 18.1.2 der unbefugte Eingriff in Rechte Dritter (z.B. fremde Urheber-, Marken- und Musterrechte etc.);
- 18.1.3 die unberechtigte Weitergabe von Benutzerdaten (z.B. Benutzerkennung, Passwort, PIN etc.) an Dritte;
- 18.1.4 der sorglose Umgang des Kunden mit Benutzerdaten (Punkt 7) oder der schuldhafte Verstoß des Kunden gegen die ihn treffende Pflicht zur Geheimhaltung dieser Daten;
- 18.1.5 jedes Auskundschaften von Systemfunktionen oder Daten, die nicht für den Abruf durch Kunden bestimmt sind, gleichgültig, ob diese Daten auf Netzinfrastrukturen oder Datenbanken von Tele2 oder Dritten gespeichert sind.
- 18.2 Der Kunde haftet für alle Schäden, die er schuldhaft durch missbräuchliche Nutzung der durch Tele2 bereitgestellten Services verursacht.

## 19 Sperre von Services

- 19.1 Aus wichtigem Grund ist Tele2 zu teilweiser oder auch gänzlicher Einstellung der Leistungserbringung (Sperre von Services) berechtigt, über die der Kunde, insoweit dies tunlich ist, informiert wird; dies insbesondere wenn
- 19.1.1 ein Grund vorliegt, der Tele2 zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 23.2);
- 19.1.2 der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Services oder damit in Zusammenhang stehende Leistungen missbräuchlich, insbesondere in betrügerischer Absicht nutzt oder eine solche Nutzung durch Dritte duldet;
- 19.1.3 der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch Tele2 nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 72 Abs. 1 TKG). Erhebt der Kunde nach Erhalt der Aufforderung Einspruch, so wird Tele2 eine Sperre erst nach Anrufung der Regulierungsbehörde vornehmen, es sei denn, es ist eine Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Dienstes oder eine Gefährdung von Personen gegeben (§ 72 Abs. 2 und 3 TKG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Teilnehmer schädigend oder belästigend sind.
- 19.2 Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand sowie Ersatz allenfalls entstehender Schäden. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zuzüglich anfallender Spesen.
- 19.3 Die Sperre wird aufgehoben, sobald die Voraussetzungen für die Sperre weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und Tele2 sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichende Sicherheit geleistet (Punkt 13) hat.

## 20 Vertrags- und Entgeltänderungen, Änderungen von Stammdaten

- 20.1 Tele2 ist berechtigt, die den Kundenverträgen zugrunde liegenden Vertragsinhalte, die Geschäftsbedingungen (Tele2 AGB) und die Entgelte zu ändern. Es gilt eine Kundmachungfrist von zwei Monaten, sofern die Änderungen nicht ausschließlich begünstigend sind. Der wesentliche Inhalt jeder für den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderung wird Tele2 dem Kunden in geeigneter Weise mindestens ein Monat vor ihrem Wirksamwerden mitteilen, wobei der Kunde den Kundenvertrag bis zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens kostenlos kündigen kann (§ 25 Abs. 2 und 3 TKG). Diese Kündigung ist wirkungslos, wenn Tele2 binnen vier Wochen ab Zugang der Kündigung gegenüber dem Kunden auf die Änderung verzichtet. Diesfalls wird der Kundenvertrag zu den bisher geltenden Bedingungen weitergeführt.

- 20.2 Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stammdaten wird der Kunde unverzüglich bekannt geben; dies
- schriftlich unter Angabe der Kundennummer oder
  - telefonisch unter Angabe des PIN-Codes oder
  - per Internet unter Angabe von Log-In und Passwort.
- 20.3 Wesentliche Änderungen betreffen insbesondere
- Name,
  - Anschrift,
  - Rechnungsanschrift,
  - Bankverbindung,
  - Firmenbuchnummer oder sonstige Registernummern
  - Rechtsform.
- 20.4 Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Anschriftänderungen, gelten für ihn bestimmte Schriftstücke als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse gesandt wurden.

## 21 Wiederverkauf und Rechtsnachfolge

- 21.1 Dem Kunden ist der Wiederverkauf von Services nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung durch Tele2 gestattet.
- 21.2 Für den Fall des Wiederverkaufs an einen Dritten ist der Kunde verpflichtet, die im Kundenvertrag vorgesehenen Mitwirkungs- und Nebenleistungspflichten auf den Dritten zu übertragen. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass der Dritte die Mitwirkungs- und Nebenleistungspflichten einhält. Einwendungen aus seinem Rechtsverhältnis zum Dritten stehen dem Kunden Tele2 gegenüber nicht zu.
- 21.3 Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die Rechte und Pflichten des Kundenvertrages bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Tele2. Im Eintrittsfall haften für die bis zum Eintrittszeitpunkt entstandenen Zahlungsverpflichtungen sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde zur ungeteilten Hand.

## 22 Sonstige Bestimmungen

- 22.1 Von den vorliegenden Geschäftsbedingungen abweichende Vereinbarungen, Änderungen oder Ergänzungen von Kundenverträgen sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Vom Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abgegangen werden. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam, für Verbraucher gelten die Einschränkungen des KSchG.
- 22.2 Ist irgendeine Vertragsbestimmung eines Kundenvertrages nichtig, so gilt eine Bestimmung als vereinbart, die der nichtigen inhaltlich möglichst nahe kommt. Der Kundenvertrag bleibt im Übrigen unverändert aufrecht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag würde mit Rücksicht auf seine Teilnichtigkeit eine unzumutbare Härte für einen Vertragsteil darstellen.
- 22.3 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Verbraucher gilt § 14 KSchG.
- 22.4 Auf allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Kundenverträgen, auch über die Gültigkeit der Verträge selbst, ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts anzuwenden.
- 22.5 Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird gemäß § 25 Abs. 4 TKG hingewiesen.

## 23 Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

- 23.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, wird der Kundenvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jedem Vertragsteil unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich aufgekündigt werden.
- 23.2 Aus wichtigem Grund kann der Kundenvertrag von jedem Vertragsteil jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund, der Tele2 zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor:
- 23.2.1 bei Zahlungsverzug des Kunden trotz Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;
- 23.2.2 wenn der Kunde selbst oder ein Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis Tele2 den Kundenvertrag nicht abgeschlossen hätte;
- 23.2.3 bei Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation;
- 23.2.4 im Fall jeder gegen bestehende Rechtsvorschriften verstoßenden Servicenutzung (Punkt 16);
- 23.2.5 wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen und dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- 23.2.6 wenn Tele2 den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder Services oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- 23.2.7 wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
- 23.2.8 bei wesentlicher Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, insbesondere bei Moratoriumvereinbarungen, Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Nichteröffnung mangels kostendeckenden Vermögens, Vorlage des Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtlichen Ausgleichsverfahrens, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden;
- 23.2.9 bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.
- 23.3 Sieht der Kundenvertrag für einen bestimmten Zeitraum einen Kündigungsverzicht vor, so kann der Kundenvertrag durch den Kunden erst ordentlich aufgekündigt werden, sobald dieser Zeitraum ab Leistungsbeginn/Serviceübergabe vollständig verstrichen ist.
- 23.4 Bei Beendigung des Kundenvertrages – aus welchem Grund auch immer – ist vom Kunden sämtliches Tele2 gehörende TK-Equipment nach Wahl von Tele2 entweder zur Abholung bereitzuhalten oder an die von Tele2 angegebene inländische Übernahmestelle zurückzustellen. Verursacht der Kunde eine Verzögerung der Rückstellung, ist er vorbehaltlich weiterer Ansprüche zur Zahlung eines angemessenen Benützungsentgeltes bis zur tatsächlichen Rückstellung verpflichtet.

## 24 Besondere Bestimmungen zum Fernabsatz gegenüber Verbrauchern

- 24.1 Sofern der Kunde Verbraucher ist, sind auf Kundenverträge, die unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel geschlossen werden (Fernabsatzverträge), die Bestimmungen des KSchG anzuwenden.
- 24.2 Der Verbraucher kann von einem im Fernabsatz geschlossenen Kundenvertrag oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung binnen Frist zurücktreten. Die Rücktrittsfrist beträgt sieben Werktagen, wobei der Samstag nicht als Werktag zählt. Sie beginnt bei
- 24.2.1 Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses;
- 24.2.2 bei Verträgen über die Lieferung von Waren mit dem Tag ihres Eingangs beim Verbraucher.
- 24.3 Für die Wirksamkeit des Rücktritts (Punkt 24.2) genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.