

# Allgemeine Leistungsbeschreibung für leasingwebseite.at der Russmedia IT GmbH

Stand: 12.06.2013

<b>1</b>	<b>Der Vertrag – Grundlage einer guten Beziehung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeines: Wie ist unsere Beziehung geregelt? .....	3
1.2	Vertragsabschluss: Wie kommt unser Vertragsverhältnis zustande? .....	3
1.3	Rücktrittsrecht: Wann können Sie vom Vertrag zurücktreten? .....	4
1.4	Vertragslaufzeit: Wie lange gilt unser Vertragsverhältnis? .....	4
1.5	Änderungen: Wie können Sie Ihren Vertrag ändern? Was müssen Sie uns melden? .....	4
1.6	Vertragsübertragung: Wie können Sie Ihren Vertrag auf andere übertragen? .....	5
1.7	Vertragskündigung: Wie und wann kann unser Vertrag gekündigt werden? .....	5
<b>2</b>	<b>Unsere Leistungen – Was wir für Sie tun .....</b>	<b>6</b>
2.1	Allgemeines: Was sind die Grundlagen unserer Leistung? .....	6
2.2	Allgemeine Haftung: Wofür haften wir – wofür nicht? .....	6
2.3	Sperre: Wann können wir Ihr Paket sperren? .....	7
2.4	Datenschutz: Wofür verwenden wir Ihre Daten? Was tun wir, um Ihre Daten zu schützen? .....	8
2.5	Übertragungsqualität: Was leisten wir für Sie? Wofür können wir nicht garantieren? .....	8
<b>3</b>	<b>Ihre Verantwortung – Was Sie beachten müssen .....</b>	<b>9</b>
3.1	Allgemeines: Was müssen Sie grundsätzlich beachten? .....	9
3.2	Was müssen Sie bei der Nutzung der CMS-Applikation beachten? .....	9
3.3	Was müssen Sie beachten, wenn andere Ihr Paket nutzen? .....	9
3.4	Was müssen Sie bezüglich der Inhalte beachten? .....	10
3.5	Verträge mit und Leistungen von Dritten: Was müssen Sie dabei beachten? .....	10
3.6	Zahlungsbedingungen – alles rund ums Geld .....	11
3.7	Rechnungseinspruch: Was tun, wenn Sie Einwände haben? .....	11
3.8	Zahlungsziel: Wann verrechnen wir unsere Leistungen und wann müssen Sie bezahlen? .....	12
3.9	Sicherheitsleistung: Wann können wir welche Sicherheiten von Ihnen verlangen? .....	13
3.10	Zahlungsart: Wie können Sie zahlen? Wann und wie können Sie Ihre aktuelle Zahlungsart ändern? .....	13
<b>4</b>	<b>Schlussbestimmungen: Wichtige Informationen zu diesen allgemeinen Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>14</b>

# 1 Der Vertrag – Grundlage einer guten Beziehung

## 1.1 Allgemeines: Wie ist unsere Beziehung geregelt?

- 1.1.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Russmedia IT GmbH („Russmedia“) gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen, die Russmedia gegenüber dem Kunden erbringt. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte zwischen Russmedia und dem Kunden, auch wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- 1.1.2 Unser Vertragsverhältnis ist geregelt durch
- a. die AGB,
  - b. diese allgemeinen Leistungsbeschreibungen
  - c. die allgemeinen Entgeltbestimmungen,
  - d. die besonderen, zwischen Ihnen und uns bei der Anmeldung vereinbarten Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif,
  - e. allfällige schriftliche Einzelvereinbarungen und
  - f. besondere Nutzungsbedingungen.
- 1.1.3 Unsere AGB, die allgemeinen und die besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif
- a. können Sie jederzeit schriftlich oder telefonisch bei uns anfordern,
  - b. finden Sie auf unserer Website im Internet ([highspeed.vol.at/agb](http://highspeed.vol.at/agb))
  - c. erhalten Sie bei unseren Vertriebspartnern und Kabelpartnern.

## 1.2 Vertragsabschluss: Wie kommt unser Vertragsverhältnis zustande?

- 1.2.1 Unser Vertrag beginnt, sobald Sie bestellen (Angebot) und wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen (Annahme).
- 1.2.2 Füllen Sie die Pflichtfelder im Bestellformular vollständig und wahrheitsgemäß aus. Wir können Ihre Angaben überprüfen und von Ihnen Nachweise fordern für
- a. Ihre Identität (gültiger EU-Führerschein, Reisepass oder Personalausweis),
  - b. Ihrer Geschäftsfähigkeit und Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis (z.B. Vollmacht, Firmenbuchauszug)
  - c. Ihres Wohnsitzes mit Meldezettel,
  - d. Ihrer österreichischen Bank- oder Kreditkarten-Verbindung, wenn Sie mit Ihrer Kreditkarte oder einer Einzugsermächtigung bezahlen und
  - e. falls anwendbar: Ihrer Unternehmenseigenschaft (durch Firmenbuchauszug, Gewerbeberechtigung, etc.).
- 1.2.3 Wir können Ihre Anmeldung ablehnen, insbesondere wenn einer der folgenden (Ablehnungs-) Gründe auf Sie zutrifft:
- a. wenn Sie in einem früheren oder aktuellen Vertragsverhältnis bei uns oder einem verbundenen Unternehmen (Erfüllungsgehilfen, Unternehmen des Vorarlberger Medienhauses) mit Ihren Zahlungen im Rückstand sind oder wesentliche Vertragsverpflichtungen verletzt haben,
  - b. wenn Sie Daten zu Ihrer Person oder Kreditwürdigkeit falsch oder unvollständig angeben,
  - c. bei begründetem Verdacht auf Missbrauch unserer Leistungen,
  - d. wenn Sie minderjährig oder geschäftsunfähig sind und keine Haftungs- oder/und Zustimmungserklärung des gesetzlichen Vertreters bzw. Sachwalters für den Vertragsabschluss vorliegt,
  - e. wenn technische oder wirtschaftliche Gründe dagegen sprechen,
  - f. bei begründeten Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit oder
  - g. fehlende inländische Bankverbindung und Zustellanschrift.
- 1.2.4 Bei begründeten Zweifeln an Ihrer Kreditwürdigkeit, können wir die Erbringung von Diensten verweigern.

1.2.5 Bevor wir Ihre Bestellung aktivieren, prüfen wir Ihre Kreditwürdigkeit durch anerkannte und rechtlich befugte Unternehmen (z.B. Kreditschutzverband).

### **1.3 Rücktrittsrecht: Wann können Sie vom Vertrag zurücktreten?**

1.3.1 Sie haben nur dann ein Rücktrittsrecht,

- a. wenn Sie Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach § 3 KSchG) oder einem Fernabsatzgeschäft (nach § 5a KSchG) abgeschlossen wurde und
- b. kein Fall von § 5f KSchG (z.B. vereinbarungsgemäßer Ausführungsbeginn der Dienstleistung innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss, Entsiegelung von Software, Audio- und Videoaufzeichnungen, Freizeitdienstleistungen) vorliegt.

1.3.2 Bei einem Haustürgeschäft können Sie binnen einer Woche und bei einem Fernabsatzgeschäft innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss zurücktreten.

1.3.3 Sie müssen Ihren Rücktritt schriftlich erklären.

1.3.4 Bei einem Rücktritt vom Vertrag gemäß 1.3.1 verrechnen wir Ihnen keine Abschlagszahlungen oder Grundgebühren.

### **1.4 Vertragslaufzeit: Wie lange gilt unser Vertragsverhältnis?**

1.4.1 Wenn wir nichts anderes vereinbart haben, dann ist unser Vertrag unbefristet.

1.4.2 Wir können für die Verträge eine Mindestvertragsdauer vorsehen: Sie richtet sich nach unseren Entgeltbestimmungen und dem Bestellformular. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen – frühestens jedoch mit dem Abschluss einer Vereinbarung, die eine Mindestvertragsdauer vorsieht.

1.4.3 Sofern keine Mindestvertragsdauer gesondert angegeben ist, gelten 24 Monate als vereinbart.

### **1.5 Änderungen: Wie können Sie Ihren Vertrag ändern? Was müssen Sie uns melden?**

1.5.1 Folgende Änderungen sind möglich:

- a. Vertragsänderungen (z.B. zusätzliche Leistungen, Änderungen Ihres Tarifes),
- b. Änderungen Ihrer Stammdaten (z.B. Adresse und Name).

1.5.2 Vertragsänderungen gemäß 1.5.1 sind nur mit unserer Zustimmung möglich. Wir behalten uns vor, für die Durchführung von Vertragsänderungen ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu verrechnen, Details dazu finden Sie in unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen.

1.5.3 Sie informieren uns über Änderungswünsche schriftlich, telefonisch oder mit einer E-Mail. Auf unseren Wunsch melden Sie uns Ihre Änderungswünsche schriftlich per Brief oder per Fax.

1.5.4 Änderungswünsche über Telefon oder E-Mail akzeptieren wir nur, wenn Sie uns Ihre Kundennummer und Ihr Kennwort nennen.

1.5.5 Sie sind verpflichtet, uns sofort zu informieren, wenn sich Ihre Stammdaten ändern:

- a. Ihr Name / Ihre Firma,
- b. Ihr akademischer Grad,
- c. Ihre Adresse,
- d. Ihre Kontakt-Informationen (E-Mail Adresse, Rufnummer),
- e. Ihre Bank- oder Kreditkartenverbindung,
- f. Ihre Bonität (nach § 92 (3) TKG 2003).

1.5.6 Wenn Sie uns über eine Adressänderung (Wohnadresse, E-Mail Adresse) nicht informieren, dann tragen Sie dafür das Risiko. Wir können weiterhin alle Briefe, Rechnungen etc. an die uns bekannte

Wohnadresse bzw. E-Mail Adresse zustellen. Diese gelten nach 3 Werktagen nach Versand als Ihnen zugestellt, auch wenn Sie sich nicht mehr an dieser Adresse aufhalten bzw. diese nicht mehr existiert oder verwendet wird.

- 1.5.7 Ihre Bank- oder Kreditkarten-Verbindung können Sie nur schriftlich ändern.
- 1.5.8 Bei Vertragsänderungen: Erst mit dem Datum der tatsächlichen Leistungsumstellung, spätestens jedoch ab der nächstfolgenden Abrechnungsperiode, gilt der neue Tarif.

## **1.6 Vertragsübertragung: Wie können Sie Ihren Vertrag auf andere übertragen?**

- 1.6.1 Sie können Ihren Vertrag und einzelne Rechte daraus nur auf einen Dritten übertragen, wenn wir schriftlich zustimmen. Wir können die Zustimmung ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 1.6.2 Stimmen wir dem gemeinsamen Antrag auf Vertragsübertragung von Ihnen und dem Dritten zu, dann gehen damit sämtliche Rechte und Pflichten auf den Dritten über. Ungeachtet dessen bleiben Sie aber für alle Verbindlichkeiten aus dem Zeitraum vor der Übertragung uns gegenüber weiter verantwortlich.

## **1.7 Vertragskündigung: Wie und wann kann unser Vertrag gekündigt werden?**

- 1.7.1 Ordentliche Kündigung: Sowohl Sie als auch wir können einen unseren AGB unterliegenden Vertrag jederzeit schriftlich kündigen, wenn Sie oder wir die Kündigungsfrist von drei Monaten zur nächsten Abrechnungsperiode einhalten.
  - 1.7.1.1 Der Vertrag gilt drei Monate nach Einlagen Ihrer schriftlichen Kündigung bei Russmedia zum Ende der nächsten Abrechnungsperiode als beendet.
  - 1.7.1.2 Wenn wir einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) abgeschlossen haben, dann können Sie und wir diesen frühestens mit Wirksamkeit zu deren Ablauf kündigen.
  - 1.7.1.3 Die vereinbarte Mindestvertragsdauer (bzw. Dauer des Kündigungsverzichtes) ergibt sich aus:
    - a. dem Anmeldeformular,
    - b. dem Vertragsverlängerungsformular,
    - c. einem Produktwechsel oder
  - 1.7.1.4 Eine durch einen weiteren Kündigungsverzicht begründete neue Mindestvertragsdauer beginnt mit dem folgenden Monatsersten, frühestens jedoch mit dem Monatsersten nach Ablauf einer vorher vereinbarten Mindestvertragsdauer.
- 1.7.2 Privatkunden müssen, sofern nicht anders vereinbart, die Kündigung persönlich unterschreiben.
- 1.7.3 Unternehmenskunden müssen zur Vertretung nach außen Berechtigte die Kündigung firmenmäßig (Unterschrift und Firmenstempel) unterschreiben. In diesem Fall können wir einen Nachweis Ihrer Vertretungsberechtigung verlangen.
- 1.7.4 Außerordentliche Kündigung: Sie können den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn Änderungen unseren AGB oder unserer Entgeltbestimmungen nicht ausschließlich begünstigend sind (nach § 25 TKG 2003).
  - 1.7.4.1 Wenn wir unsere AGB oder unsere Entgeltbestimmungen ausschließlich begünstigend ändern, dann haben Sie dadurch kein außerordentliches Kündigungsrecht.
  - 1.7.4.2 Wenn wir unsere AGB oder unsere Entgeltbestimmungen nicht ausschließlich begünstigend ändern, dann informieren wir Sie mindestens 1 Monat vor Inkrafttreten der Änderung
    - a. entweder auf der Rechnung oder
    - b. in anderer geeigneter Form (z.B. E-Mail, Post).

- 1.7.4.3 Wenn Sie nicht bis zum Inkrafttreten der Änderung kündigen, dann akzeptieren Sie die neuen AGB und unsere neuen Entgeltbestimmungen; nach dieser Frist erlischt Ihr Kündigungsrecht aus diesem Grund – darauf weisen wir Sie in unserer Information nach 1.7.4.2 hin.
- 1.7.5 Wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (bzw. Kündigungsverzicht) gelöst wird, dann verrechnen wir Ihnen per sofort alle noch ausstehenden Grundgebühren / Paketpreise bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer.
- 1.7.5.1 Die in Punkt 1.7.5 genannten Beträge werden nicht in Rechnung gestellt, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen aus Gründen gelöst wurde, die wir zu vertreten haben. Darunter fallen insbesondere, die in Punkt 1.7.4 beschriebenen außerordentlicher Kündigungsgründe.
- 1.7.6 Sie können nicht außerordentlich kündigen, wenn sich insbesondere folgendes ändert:
- a. unser Firmenname,
  - b. der Markenname oder
  - c. die Eigentumsverhältnisse an unserem Unternehmen.
- 1.7.7 Wir können den Vertrag mit sofortiger Wirkung aus folgenden Gründen außerordentlich kündigen:
- a. bei natürlichen Personen: Tod oder Bestellung eines Sachwalters,
  - b. bei juristischen Personen: Liquidation,
  - c. wenn über Ihr Vermögen ein Ausgleichs- oder Konkursverfahren eröffnet oder mangels Kostendeckung abgewiesen wird,
  - d. wenn Sie wesentliche Vertragspflichten verletzen,
  - e. wenn Sie Ihrer Zahlungspflicht nicht nachkommen – trotz Mahnung und 2-wöchiger Nachfrist unter Androhung einer Sperre oder
  - f. wenn Sie unsere Dienste missbräuchlich (insbesondere Punkt 3), belästigend oder in Schädigungsabsicht nutzen; das gilt auch für Dritte, für die Sie haften,
  - g. wenn Sie an unserem Server einen im Verhältnis zu dem von ihm in Anspruch genommenen Speicherplatz überproportionalen Datentransfer aufweist,

## **2 Unsere Leistungen – Was wir für Sie tun**

### **2.1 Allgemeines: Was sind die Grundlagen unserer Leistung?**

- 2.1.1 Wir erbringen unsere Leistungen nach
- a. den Bestimmungen unseren AGB,
  - b. diesen allgemeinen Leistungsbeschreibungen,
  - c. den allgemeinen Entgeltbestimmungen,
  - d. den besonderen zwischen Ihnen und uns bei der Anmeldung vereinbarten Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif.
  - e. allfälligen schriftlichen Einzelvereinbarungen und
  - f. besonderen Nutzungsbedingungen.

### **2.2 Allgemeine Haftung: Wofür haften wir – wofür nicht?**

- 2.2.1 Ihre Ansprüche auf Haftung, Schadenersatz und Gewährleistung richten sich nach den entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, Konsumentenschutzgesetz, Produkthaftungsgesetz) – mit den in unserer allgemeinen Leistungsbeschreibung vereinbarten Einschränkungen.
- 2.2.2 Wir haften nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Wegen leichter Fahrlässigkeit haften wir nur bei Personenschäden.

- 2.2.2.1 Unternehmen müssen Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beweisen.
- 2.2.3 Soweit dem nicht andere zwingende gesetzliche Bestimmungen widersprechen, haften wir nicht für
- a. entgangenen Gewinn oder Umsatz,
  - b. reine Vermögensschäden und/oder
  - c. Folgeschäden.
- 2.2.3.1 Ausnahme bei Verbrauchern nach § 1 KSchG: Diese Haftungseinschränkung gilt nur bei leichter Fahrlässigkeit.
- 2.2.4 Wir übernehmen keine Gewährleistung betreffender der Verfügbarkeit von Dritt-Seiten (z.B. facebook, Twitter, Google maps). Sperrungen Ihres z.B. Social Media Kontos sowie Änderungen der technischen oder sonstigen Gegebenheiten des Anbieters werden nicht von uns vertreten. Es besteht in diesem Fall kein Recht auf Preisminderung, Verbesserung oder Schadenersatz.
- 2.2.5 Bitte beachten Sie: Spezielle Haftungsbestimmungen finden Sie bei den Themen, die sie betreffen.
- 2.3 Sperre: Wann können wir Ihr Paket sperren?**
- 2.3.1 Sperre: Wir können Ihnen unsere Leistungen ohne weitere Fristsetzung teilweise oder ganz verweigern, wenn
- a. Sie mit Ihren Zahlungen im Verzug sind – trotz Zahlungserinnerung und Androhung einer Sperre, mit einer Nachfrist von 2 Wochen,
  - b. wir begründet einen Missbrauch Ihres Anschlusses befürchten (insbesondere Punkt 3),
  - c. der Verdacht besteht, dass Sie über unsere Dienste gegen Gesetze (insbesondere Strafgesetze) oder das Persönlichkeitsrecht verstoßen,
  - d. Sie Ihre Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht erbringen (nach Punkt 3.9),
  - e. über Ihr Vermögen ein Insolvenz-Verfahren eröffnet oder mangels Kostendeckung abgewiesen wird oder aber die Voraussetzungen dafür erfüllt sind,
  - f. wir durch Verträge mit unseren Partnern oder durch Aufforderung von befugter öffentlicher Stelle zur Sperre verpflichtet sind (in diesem Fall bemühen wir uns, Sie rechtzeitig von der Sperre zu informieren),
  - g. Sie wesentliche Bestimmungen dieses Vertrages mit uns verletzen,
  - h. Sie wesentliche Daten über Ihre Person oder Kreditwürdigkeit falsch oder unvollständig angeben,
  - i. Sie unserer Forderung nicht nachkommen, störende oder nicht zugelassene Endgeräte die unser Netz beeinträchtigen vom Netzabschlusspunkt zu entfernen,
  - j. Sie uns über Änderungen Ihrer Stammdaten absichtlich nicht informieren,
  - k. wenn sich Ihre wirtschaftliche Lage nachweislich verschlechtert hat oder zu verschlechtern droht oder
- 2.3.1.1 Gerne begründen wir auf Ihre Nachfrage eine von uns durchgeführte Sperre.
- 2.3.1.2 Wenn die Sperre, durch ein von Ihnen zu vertretendes Verhalten, begründet war (nach 2.3.1), müssen Sie alle Gebühren vor und nach der Sperre auf die vereinbarte Art und Weise zahlen – insbesondere
- a. Ihre Grundgebühren / Paketpreise und
  - b. alle tatsächlich angefallenen Gebühren und
  - c. ein Sperrentgelt.
- 2.3.2 Wir heben die Sperre so schnell wie möglich auf, wenn der Grund zur Sperre weggefallen ist.

- 2.3.2.1 Wir behalten uns vor, für die Aufhebung einer Sperre ein Bearbeitungsentgelt zu verrechnen, wenn die Sperre begründet war oder auf Ihren Wunsch erfolgt ist. Die Höhe des Bearbeitungsentgelts entnehmen Sie bitte den allgemeinen Entgeltbestimmungen.

## **2.4 Datenschutz: Wofür verwenden wir Ihre Daten? Was tun wir, um Ihre Daten zu schützen?**

- 2.4.1 Wir verarbeiten und speichern Ihre Stamm- und Verkehrsdaten,
- a. die Sie uns zur Verfügung stellen und
  - b. die von uns ermittelt wurden (Daten nach § 92 TKG 2003).
- 2.4.2 Wir verwenden Ihre Stamm- und Verkehrsdaten nur für
- a. unsere Dienste und damit verbundene Leistungen,
  - b. Marketing- und Werbezwecke für Leistungen der Russmedia IT GmbH, Russmedia Verlag GmbH, NEUE Zeitungs GmbH, Russmedia GmbH, Russmedia Digital GmbH und Vorarlberger Regionalradio GmbH,
  - c. Bedarfsanalysen, Weiterentwicklung,
  - d. Verbesserung von Lösungsvorschlägen und Angeboten von Telekommunikationsdiensten,
  - e. Auskünfte an Notruf-Organisationen und
  - f. Auskünfte auf Grund gesetzlicher Verpflichtungen.
- 2.4.2.1 Für die Punkte b, c, d können Sie Ihre am Anmeldeformular gegebene Zustimmung jederzeit schriftlich per E-Mail oder Post widerrufen.
- 2.4.3 Nur Ihre Stammdaten gemäß 1.5 allgemeinen Leistungsbeschreibung verwenden wir für Auskünfte über Ihre Kreditwürdigkeit. Im Falle des qualifizierten Zahlungsverzuges (Übergabe der Forderung nach zweimaliger erfolgloser Mahnung an ein Inkassoinstitut), zum Zwecke des Gläubigerschutzes bzw. zur Einbringlichmachung der Forderung übergeben wir Ihre Stammdaten an anerkannte und befugte Unternehmen (z.B. Kreditschutzverband). Sie können Ihre am Anmeldeformular gegebene Zustimmung jederzeit widerrufen.
- 2.4.4 An außenstehende Dritte geben wir Ihre Daten nur mit Ihrer Zustimmung weiter.
- 2.4.5 Ihnen stehen die gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung Ihrer, in unserem Unternehmen gespeicherten, Daten zu.
- 2.4.6 Sie informieren alle berechtigten Benutzer, dass wir Ihre Verkehrsdaten im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften verarbeiten und speichern.

## **2.5 Übertragungsqualität: Was leisten wir für Sie? Wofür können wir nicht garantieren?**

- 2.5.1 Wir bemühen uns, Ihnen bestmögliche Verfügbarkeit sicherzustellen.
- 2.5.2 Störungen, Mängel oder Schäden (kurz Störungen genannt) im Zusammenhang mit unserer Vertragsbeziehung müssen Sie uns unverzüglich melden unter Nennung von:
- a. eines Ansprechpartners,
  - b. einer Beschreibung der Störung.
- 2.5.2.1 Wenn kein Ansprechpartner und die Beschreibung der Störung uns nicht genannt werden, entfallen alle Ansprüche gegen uns.
- 2.5.2.2 Wir haften nicht für die Folgen von Störungen und Unterbrechungen durch
- a. unvorhersehbare und außergewöhnliche Umstände (z.B. höhere Gewalt) oder
  - b. notwendige und zweckdienliche technische Maßnahmen (z.B. Wartung).
  - c. Netzstörungen Dritter
- 2.5.3 Wir sind berechtigt kurzfristig in zumutbarem Ausmaß unsere Dienste einzuschränken (z.B. Wartung, technische Gebrechen) ohne, dass dies zu einer Minderung des Entgelts berechtigt.



- 2.5.4 Wie lange es dauert, bis wir Leistungen für Sie bereitstellen, hängt von der Art der Leistung ab und ist in den für Sie geltenden Leistungsbeschreibungen festgelegt.
- 2.5.4.1 Informieren Sie uns rasch, wenn Ihr Paket gestört ist. Erst nach Ihrer Meldung kann der Schaden behoben werden.
- 2.5.4.2 Wenn Sie die Störung zu vertreten haben und uns mit der Entstörung beauftragen, dann verrechnen wir das in den Entgeltbestimmungen vorgesehene Entgelt. Ist kein Entgelt näher beschrieben, dann verrechnen wir unsere Leistung nach Aufwand. Darüber hinaus verrechnen wir jedenfalls Ihre festen monatlichen Entgelte.

### **3 Ihre Verantwortung – Was Sie beachten müssen**

#### **3.1 Allgemeines: Was müssen Sie grundsätzlich beachten?**

- 3.1.1 Wir können vorgehen, wenn Sie nachweislich unsere Leistungen/Tarifangebote missbräuchlich nutzen. Missbrauch im Sinne dieser Bestimmung ist, wenn der Telekommunikationsanschluss für andere Zwecke, als vertraglich vereinbart, genutzt wird.
- 3.1.2 Sie sind verpflichtet, jeden Missbrauch unserer Leistungen zu unterlassen und zu verhindern.

#### **3.2 Was müssen Sie bei der Nutzung der CMS-Applikation beachten?**

- 3.2.1 Bei der CMS-Applikation handelt es sich um urheberrechtlich geschützte Software. Sie nehmen zur Kenntnis, dass die Urheberrechte an der CMS-Applikation und an den erstellten Webseiten, dies hinsichtlich Gestaltung, Aufbau und Design Russmedia IT GmbH und seinen Partner zustehen und jede vereinbarungswidrige Verwendung unter Ausschöpfung des Rechtsweges verfolgt wird.
- 3.2.2 Sie sind lediglich zur Nutzung der CMS-Applikation (sowie der darüber generierten Webseiten) für die Dauer der Vereinbarung über die Bereitstellung des Zuganges zur CMS-Applikation berechtigt.
- 3.2.3 Sie erhalten ein elektronisches Benutzerhandbuch. Darüber hinaus erhalten Sie keine weiteren Dokumentationen oder Schulungen.
- 3.2.4 Für die Nutzung der CMS-Applikation benötigen Sie ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit funktionsfähigem Internetzugang. Die Internetverbindung und der Betrieb des Computersystems liegt in Ihrem Verantwortungsbereich.
- 3.2.5 Sie dürfen keinerlei Veränderungen an der CMS-Applikation vornehmen. Ebenso ist es untersagt, Änderungen an der mittels CMS-Applikation erstellten Webseite vorzunehmen, sofern diese Änderungen nicht ausdrücklich über die bestehenden Funktionen der CMS-Applikation erlaubt sind.
- 3.2.6 Für eine fehlerfreie Anzeige von mobilen Webseiten kann in manchen Fällen die Aufnahme eines Skripts in Ihre Webseite erforderlich sein, wofür Sie verantwortlich sind.

#### **3.3 Was müssen Sie beachten, wenn andere Ihr Paket nutzen?**

- 3.3.1 Sie dürfen Ihr Paket ohne unsere Zustimmung keinem Dritten ständig oder nachhaltig zur Nutzung überlassen.
- 3.3.2 Sie sind verpflichtet, Ihr Paket vor Missbrauch durch andere Personen zu schützen– vor allem schützen Sie
- a. Ihre Zugangsdaten und
  - b. Ihre Codes

- 3.3.2.1 Sie sind verpflichtet Ihre Zugangsdaten und Codes vor anderen Personen geheim zu halten.
- 3.3.3 Wenn Sie Ihre Zugangsdaten verlieren, informieren Sie uns sofort – inkl. Rufnummer.
- 3.3.4 Wenn andere Personen mit Ihren Zugangsdaten und Codes unsere Leistungen in Anspruch nehmen, dann haften Sie für alle Entgelte aus Kommunikationsdienstleistungen – und zwar solange, bis Sie uns nachweislich mit der Sperre dieses Anschlusses beauftragen.
- 3.3.5 Bitte beachten Sie, dass das Surfen im Internet mit Unsicherheiten und Risiken verbunden (z.B. Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme, etc.) ist. Wir haften nicht für daraus resultierende Schäden.
  - 3.3.5.1 Diese Risiken sind auch von Ihrem Verhalten abhängig (z.B. Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers).
  - 3.3.5.2 Sie können Ihre Sicherheit durch Installation von Sicherheitslösungen erhöhen (z.B. Anti-Viren-Software, Firewalls). Dennoch können wir Ihnen keine absolute Sicherheit gewährleisten – auch wenn Sie die von uns angebotenen Sicherheitslösungen einsetzen. Wir haften nicht für Schäden, wenn bei Ihnen installierte Sicherheitslösungen umgangen oder außer Funktion gesetzt werden. Ausgenommen davon sind Schäden, die wir vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.
- 3.3.6 Auf gerichtliche oder behördliche Anordnung können wir Informationen über Sie an ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde weiterleiten (z.B. nach Strafprozessordnung, § 53 Sicherheitspolizeigesetz, § 18 E-Commerce-Gesetz).
- 3.3.7 Wir dürfen Ihre Identität gegenüber einem Dritten auf dessen Verlangen offen legen, wenn er ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung Ihrer Identität und eine bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts glaubhaft machen kann. Dabei richten wir uns nach den „Allgemeinen Verhaltensregeln zur Auskunftspflicht und Haftung der Internet Service Provider“ des Vereins „Internet Service Provider Austria“ vom 08.12.2007 i.d.F. vom 13.11.2008 oder nach ähnlichen Verhaltensregeln.

#### **3.4 Was müssen Sie bezüglich der Inhalte beachten?**

- 3.4.1 Wir müssen Inhalte, die Sie über das Internet öffentlich zugänglich machen, nicht überwachen oder Sie auf rechtswidrige Inhalte hinweisen. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, Inhalte zu löschen bzw. Dienste zu sperren (z.B. rechtswidrige oder verbotene Inhalte oder Inhalte, die unbefugt in Rechte Dritter eingreifen). Darüber müssen wir Sie nicht vorab informieren.
- 3.4.2 Wir übernehmen keine Haftung für Datenverluste. Für Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG gilt dies nur, wenn der Datenverlust durch uns nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.

#### **3.5 Verträge mit und Leistungen von Dritten: Was müssen Sie dabei beachten?**

- 3.5.1 Alle Inhalte die Sie über unsere Dienste abrufen sind Angebote Dritter, wenn sie nicht ausdrücklich als unsere Inhalte gekennzeichnet sind.
- 3.5.2 Alle Verträge oder rechtsgeschäftlichen Kontakte mit Dritten, die Sie über unsere Dienste schließen oder herstellen, bestehen nur zwischen Ihnen und den Dritten.
  - 3.5.2.1 Wir übernehmen daher keine Haftung für Produkte, Leistungen, etc. oder für Schäden aus diesen Vertragsverhältnissen.
- 3.5.3 Wenn Sie Daten von Dritten über unsere Dienste herunterladen, dann auf eigene Gefahr: Wir kennen und überprüfen deren Leistungen und Inhalte nicht.

- 3.5.3.1 Wir übernehmen daher insbesondere keine Haftung für
  - a. Schaden stiftende Software (z.B. Viren),
  - b. Schäden an der Hard- oder Software,
  - c. Datenverlust oder
  - d. andere Formen von Verlust durch Herunterladen oder Verwenden von heruntergeladenem Material / Daten.

### **3.6 Zahlungsbedingungen – alles rund ums Geld**

- 3.6.1 Alle Entgelte verrechnen wir entsprechend unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen und den besonderen Entgeltbestimmungen, die für Ihr Tarifpaket gelten.
  - 3.6.1.1 Alle Tarife werden von uns veröffentlicht – z.B. im Internet oder in besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif, die Sie bei unseren Vertriebspartnern oder in unseren Shops erhalten.
- 3.6.2 Alle Entgelte enthalten die in Österreich gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer – wir stellen sie auf der Rechnung getrennt dar.
- 3.6.3 Wir runden Rechnungsbeträge auf 1 vollen Cent auf oder ab.
- 3.6.4 Die Verrechnung der Verbindungsentgelte kann sich aus technischen Gründen verzögern.
- 3.6.5 Feste Entgelte (z.B. Grundentgelte) verrechnen wir im Voraus. Andere Entgelte verrechnen wir erst, nachdem wir die Leistung erbracht haben.
  - 3.6.5.1 Die festen Entgelte fallen ab Vertragsbeginn an. Wenn der Vertragsbeginn oder das Vertragsende in eine laufende Rechnungsperiode fällt, dann verrechnen wir die festen Entgelte dieser Rechnungsperiode anteilig. Ausnahme: In den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen sind abweichende Regelungen vorgesehen.
- 3.6.6 Wir müssen aus technischen Gründen mehrere Rechnungsläufe durchführen. Eine bestimmte Rechnungsperiode kann daher nicht zugesichert werden.

### **3.7 Rechnungseinspruch: Was tun, wenn Sie Einwände haben?**

- 3.7.1 Rechnungseinspruch: Wenn Sie Einwände gegen eine Rechnung haben, können Sie diese schriftlich bei uns geltend machen – innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsdatum.
  - 3.7.1.1 Nach Ablauf dieser Frist gilt die Rechnung als von Ihnen anerkannt.
  - 3.7.1.2 Wir informieren Sie über Frist und Anerkennung auf jeder Rechnung.
- 3.7.2 Sind Ihre Einwände zwar fristgerecht bei uns eingelangt (nach 3.7.1) aber nach unserer Auffassung unbegründet, teilen wir Ihnen dies in einer Stellungnahme mit. In diesem Fall können Sie
  - a. sich innerhalb von 1 Monat nach Erhalt unserer Stellungnahme an die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs- GmbH (RTR) wenden oder
  - b. innerhalb von 6 Monaten ab Rechnungslegung den Rechtsweg bestreiten. Versäumen Sie diese Frist, verlieren Sie Ihr Recht auf Geltendmachung von Einwendungen.

- 3.7.2.1 Nach Ablauf dieser Fristen gilt unsere Forderung als von Ihnen anerkannt; wir informieren Sie darüber in unserer Stellungnahme.
- 3.7.2.2 Wenn Ihr Einwand unberechtigt war, verrechnen wir Ihnen Verzugszinsen in der Höhe von 6 % über dem jeweiligen Basiszinssatz– ab dem Zeitpunkt, zu dem die Rechnung ursprünglich fällig war.
- 3.7.2.3 Bei einem Streitschlichtungsverfahren vor der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH ist die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben (nach § 71 (2) TKG 2003).
- 3.7.3 Sie zahlen einen Pauschalbetrag nach § 71 (4) TKG 2003, wenn wir
  - a. uns bei Ihren Gebühren zu Ihrem Nachteil verrechnet haben und
  - b. die tatsächliche Gebühr nicht mehr feststellen können.
- 3.7.3.1 Die Höhe dieses Betrages ist der Mittelwert
  - a. der letzten 12 Monatsabrechnungen oder
  - b. aller Rechnungen – wenn Sie kürzer als 1 Jahr unser Kunde sind.
- 3.7.4 Sie können Rechnungseinsprüche für Forderungen von Mehrwertdiensten direkt beim Anbieter dieser Dienste geltend machen – vorausgesetzt Sie erlauben uns, dass wir Ihre Stammdaten an den Anbieter weitergeben.

### **3.8 Zahlungsziel: Wann verrechnen wir unsere Leistungen und wann müssen Sie bezahlen?**

Wir rechnen unsere Leistungen entsprechend der allgemeinen Entgeltbestimmungen ab. Wir legen Ihnen unsere Rechnungen auf elektronischem Wege. Wir informieren Sie in einer geeigneten Weise (z.B. E-Mail) über den Eingang der Rechnung. Sie sind verpflichtet den Rechnungseingang zu kontrollieren und gegebenenfalls mit uns Kontakt aufzunehmen, um eine neuerliche elektronische Zustellung zu veranlassen.

- 3.8.1 Folgende Leistungen rechnen wir ab, sobald wir sie erbracht haben:
  - a. die Aktivierungsgebühr / Herstellkosten,
  - b. die erste Grundgebühr anteilig und
  - c. andere Einmal-Entgelte.
- 3.8.1.1 Danach verrechnen wir je nach Auftrag bzw. Bestellung die laufenden Entgelte (Grundgebühr) im Voraus. Die Abrechnungsperiode für unsere Leistungen kann von dem Kalendermonat abweichen. Wir werden Ihnen die Abrechnungsperiode bei Vertragsabschluss gesondert mitteilen.
- 3.8.1.2 Alle anderen Entgelte zahlen Sie, nachdem wir
  - a. unsere Leistungen erbracht und
  - b. in Rechnung gestellt haben.
- 3.8.2 Sie sind verpflichtet innerhalb von einer Woche ab Zustellung der Rechnung zu bezahlen. Die elektronische Rechnung gilt mit Zustellung der E-Mail, die Sie über die Abrufbarkeit der Rechnung informiert, als zugestellt.
- 3.8.3 Auf Ihren Wunsch vereinbaren wir auch eine Ratenzahlung; die genauen Bedingungen legen wir schriftlich in einer eigenen Vereinbarung fest. Sie haben jedoch keinen Rechtsanspruch auf die Vereinbarung einer Ratenzahlung.
- 3.8.4 Wenn Sie mit Ihrer Zahlung in Verzug sind, erhalten Sie von uns eine Mahnung.

- 3.8.4.1 Wir verrechnen Ihnen für Mahnungen die angefallenen, notwendigen, zweckdienlichen und angemessenen Spesen – entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- 3.8.4.2 Zahlen Sie trotz Mahnung nicht, verrechnen wir Ihnen
  - a. 12% Verzugszinsen pro Jahr ab Fälligkeit der Rechnung und
  - b. unsere Kosten für Mahnungen und Inkasso.
- 3.8.4.3 Nach erfolgloser Zahlungserinnerung (Mahnung) können wir auf Ihre Kosten ein befugtes Inkasso-Institut oder einen Rechtsanwalt mit der Durchführung des Inkassos beauftragen.
- 3.8.5 Für Unternehmer gilt: Sie können nur gerichtlich festgestellte Ansprüche gegen unsere Ansprüche aufrechnen.
- 3.8.6 Im Zweifel verrechnen wir Ihre Zahlungen mit der jeweils ältesten offenen Schuld.
- 3.8.7 Guthaben bei Vertragsende überweisen wir Ihnen auf Ihr Konto – spätestens 4 Wochen nachdem die Endabrechnung fällig war.
- 3.8.8 Wir zahlen Ihnen besondere Vorteile, die wir im Vertrag vereinbart haben, nicht bar aus (z.B. Grundgebührenbefreiung, Bonifikationen).

### **3.9 Sicherheitsleistung: Wann können wir welche Sicherheiten von Ihnen verlangen?**

- 3.9.1 Wir können unsere Leistungen von einer Vorauszahlung oder Bankgarantie abhängig machen, wenn:
  - a. Sie mit Ihren fälligen Zahlungen im Verzug sind – trotz Mahnungen, Androhung der Dienstsperre und Nachfristsetzung von 2 Wochen,
  - b. Ihre aktuellen, noch nicht fälligen Gebühren zumindest doppelt so hoch sind wie Ihre durchschnittlichen Monatsgebühren oder
  - c. wir begründeten Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit haben.
- 3.9.1.1 Wir zahlen Ihre Sicherheitsleistungen innerhalb von 4 Wochen nach Fälligkeit der Endabrechnung abzüglich aller offenen Forderungen zurück.

### **3.10 Zahlungsart: Wie können Sie zahlen? Wann und wie können Sie Ihre aktuelle Zahlungsart ändern?**

- 3.10.1 So können Sie zahlen:
  - a. mit Einzugsermächtigung über eine österreichische Bank
  - b. mit Zahlschein oder
  - c. Telebanking.
- 3.10.1.1 Bei negativer Bonitätsauskunft können wir die Zahlungsarten Zahlschein oder Telebanking ablehnen.
- 3.10.1.2 Alle Zahlungsarten werden als schuldbefreiend anerkannt.
- 3.10.1.3 Sie können Ihre aktuelle Zahlungsart im Online-Kundenbereich ändern.
- 3.10.2 Für jede nicht eingelöste Lastschrift oder Rücklastschrift, die Sie zu verantworten haben, verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt entsprechend den allgemeinen Entgeltbestimmungen. Dies gilt nicht, wenn die Rücklastschrift im Zusammenhang mit einem begründeten Rechnungseinspruch erfolgt ist.
  - 3.10.2.1 Im Fall einer Rücklastschrift können wir Ihre Zahlungsart auf Zahlschein ändern; für diese Änderung verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt gemäß den allgemeinen Entgeltbestimmungen.
- 3.10.3 Spesen Ihrer Bank verrechnen wir in voller Höhe weiter.

- 3.10.4 Wenn wir Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit (etwa durch eine Bonitätsauskunft) haben, dann können wir den Vertragsabschluss oder die Vertragserfüllung von der ordnungsgemäßen Einrichtung oder Abwicklung eines
- a. Bankeinziehungsauftrages, der Zahlung über Kreditkarte oder
  - b. von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig zu machen.

#### **4 Schlussbestimmungen: Wichtige Informationen zu diesen allgemeinen Leistungsbeschreibung**

Schluss- und Übergangsbestimmungen: Was, wenn wir uns in die Wolle kriegen?

- 4.1.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der nicht zwingenden Kollisionsnormen (IPRG, UNKR).
- 4.1.2 Wenn Sie Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG sind, dann können wir Ansprüche gegen Sie nur bei dem für Ihren Wohnsitz zuständigen Gericht geltend machen. Wenn Sie Ansprüche gegen uns geltend machen wollen, dann gilt als Gerichtsstand das sachlich zuständige Gericht in 6900 Bregenz als vereinbart. Ungeachtet davon können Sie solche Klagen auch bei einem allfälligen abweichenden gesetzlich zulässigen Gerichtsstand einbringen.
- 4.1.3 Kunden und Interessenvertretungen können sich bei Streit- oder Beschwerde-Fällen an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79 wenden – insbesondere bei
- a. behaupteten Qualitätsmängeln unserer Leistungen,
  - b. Zahlungsstreitigkeiten und
  - c. bei behaupteten Verletzungen des TKG 2003 (§ 71 in Verbindung mit § 122).
- 4.1.4 Die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH wird sich um eine angemessene Lösung bemühen; sie wird Ihnen und uns ihre Ansicht mitteilen.
- 4.1.4.1 Unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie
- a. die Verfahrensbestimmungen und
  - b. alle notwendigen Formulare.
- 4.1.4.2 Der ordentliche Rechtsweg steht Ihnen natürlich weiterhin offen.
- 4.1.5 Die Kosten für einen von Ihnen beauftragten Rechtsvertreter tragen Sie selbst.