

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

BITTE LESEN SIE DIESEN VERTRAG SORGFÄLTIG DURCH, DA ER WICHTIGE INFORMATIONEN BEZÜGLICH IHRER GESETZLICH ZUGESICHERTEN RECHTE UND RECHTSMITTEL ENTHÄLT.

Durch Ihre elektronische oder schriftliche Zustimmung zu diesem Vertrag bestätigen Sie, dass Sie diesen Vertrag gelesen und verstanden haben, diesem zustimmen und sich rechtlich an die nachfolgend aufgeführten Richtlinien, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen binden, unabhängig davon, ob Sie ein Service im Zuge Ihrer Nutzung der Website [www.telematica.at](http://www.telematica.at) erwerben oder dieses über ein Angebot oder über eine andere Vertriebsmaßnahme bestellen.

Unabhängig von den Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen unternimmt Telematica laufend wirtschaftlich vertretbare Bemühungen, die Telematica Website [www.telematica.at](http://www.telematica.at) und die darüberhinausgehend verkauften Services 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche anzubieten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es unter Umständen zeitweilig zu Ausfällen kommen kann; zu den Gründen hierfür gehören unter anderem Fehlfunktionen der technischen Ausrüstung, reguläre Wartungs-, Reparatur- oder Austauschvorgänge oder Gründe, die außerhalb der Kontrolle von Telematica liegen oder nicht vorhersehbar sind, wie etwa Unterbrechungen oder Ausfälle der Telekommunikations- oder der digitalen Übertragungssysteme übergeordneter Betreiber, Netzwerkattacken, Netzwerküberlastung oder sonstige Ausfälle, die nicht im Einflussbereich der Telematica stehen. Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass Telematica keine Kontrolle darüber hat, ob das Service unterbrechungsfrei zur Verfügung steht und dass Telematica jegliche diesbezügliche Haftung Ihnen oder Dritten gegenüber ausschließt, es sei denn, es ist in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in einer der nachfolgenden Leistungsbeschreibungen oder in einem individuell mit Ihnen abgeschlossenen Service Level Agreement für ein bestimmtes Service gesondert geregelt. Irrtümer, Tippfehler und Änderungen vorbehalten.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend „AGB“ genannt, gelten ab 01. Mai 2023.

## Inhaltsverzeichnis

1	Präambel.....	4
2	Vertragsparteien .....	4
3	Rechtsgrundlagen.....	4
4	Kundmachung.....	4
5	Leistungsumfang .....	5
6	Leistungserbringung durch Dritte .....	5
7	Preisgestaltung .....	5
8	Anbot und Vertragsabschluss .....	6
9	Vertragsdauer und Beendigung .....	6
10	Vertragsänderung .....	8
11	Rücktritt vom Vertrag.....	9
12	Übertragung des Vertrages.....	10
13	Eröffnung eines Insolvenzverfahrens.....	10
14	Verpflichtung des Kunden.....	11
15	Hardware und Einrichtungen .....	13
16	Rechnungslegung .....	14
17	Zahlungsbedingungen .....	15
18	Mahnwesen.....	16
19	Rechnungseinwendungen.....	17
20	Aufrechnung und Zurückbehaltung .....	18
21	Leistungsverweigerung und Sperre .....	18
22	Eingriff in Dienste .....	19
23	Einstellung und Beendigung von Diensten .....	20
24	Wartung und Dienstqualität .....	20
25	Ersatzansprüche .....	21
26	Service Level Agreement.....	21
27	Wiederverkäufer .....	21
28	Gewährleistung .....	21
29	Haftung.....	23
30	Software Bedingungen.....	24
31	Datenschutz.....	25
32	Antikorruptions-Klausel.....	27
33	Sonstige Bestimmungen.....	27
34	Schlussbestimmungen.....	27

## 1 Präambel

- 1.1 Die Telematica Internet Service Provider GmbH, eingetragen im Firmenbuch des Landesgerichtes Graz zu FN 407453x (im Folgenden als „Telematica“ bezeichnet), erbringt als Internet Service Provider Leistungen und Lieferungen (im Folgenden als „Services“ bezeichnet) im Bereich Telekommunikation und IT unter den Bezeichnungen „Internet“, „Telefonie“ und „Hosting“ oder ähnlichen, im Zusammenhang mit diesen Bezeichnungen stehenden Begriffen.

## 2 Vertragsparteien

- 2.1 Vertragsparteien sind Telematica und der Kunde. Kunde von Telematica kann nur eine natürliche oder juristische Person, sowie ein im Firmenbuch eingetragenes Unternehmen ohne eigene Rechtspersönlichkeit, sein. Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf geschlechtsneutrale Formulierungen verzichtet. Der Begriff „Kunde“ ist somit geschlechtsneutral zu verstehen und umfasst beide Geschlechter, Frauen wie Männer.

## 3 Rechtsgrundlagen

- 3.1 Telematica erbringt IT- und Kommunikationsdienste und die damit im Zusammenhang stehenden Services nach den Bestimmungen des österreichischen Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021), den gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) samt den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in ihrer jeweils geltenden Fassung sowie allfälligen Individualvereinbarungen.
- 3.2 Direkt zwischen Telematica und ihren Kunden wirkende Bestimmungen des Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) gelten auch dann, wenn in den nachstehenden Bedingungen nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- 3.3 Telematica schließt Verträge grundsätzlich zu ihren eigenen Bedingungen ab. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Telematica diesen ausdrücklich und - bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes - schriftlich zustimmt.

## 4 Kundmachung

- 4.1 Diese AGB werden in der jeweils aktuell gültigen Fassung samt den für das Service maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) durch Abrufbarkeit im Internet auf der Telematica Website unter [www.telematica.at/agb](http://www.telematica.at/agb) kundgemacht.
- 4.2 Änderungen der AGB, LB und EB sowie deren Inkrafttreten werden gemäß Punkt 4.1 kundgemacht und sind, sofern sie auch bestehende Services betreffen, auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam.
- 4.3 Werden Bestandskunden durch Änderungen dieser AGB, LB oder EB nicht ausschließlich begünstigt, so wird Telematica für diese Kunden diese Änderungen mindestens drei Monate vor ihrem Inkrafttreten auf der Telematica Website kundmachen. Der wesentliche Inhalt der den Kunden nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen und der Hinweis auf § 135 Abs.8 TKG wird den Kunden in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer Rechnung, zumindest drei Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Die Mitteilung über den wesentlichen Inhalt der Änderungen wird einen Hinweis auf das kostenlose Kündigungsrecht und die Kündigungsfrist enthalten, sofern

es sich hierbei um zustimmungspflichtige Änderungen handelt. Auf Ersuchen des Kunden wird der Volltext der aktuellen AGB übermittelt – diese sind auch jeweils aktuell auf der Telematica Website [www.telematica.at/agb](http://www.telematica.at/agb) abrufbar.

## 5 Leistungsumfang

- 5.1 Der Umfang des vertraglichen Service ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung (LB) und etwaigen sich hierauf beziehenden Vereinbarungen der beiden Vertragsparteien, insbesondere über zusätzliche Services und wird im Rahmen der Telematica zur Verfügung stehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbracht. Leistungsfristen und Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich und bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes schriftlich als solche vereinbart wurden.
- 5.2 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Telematica keine uneingeschränkte Verpflichtung zum Datentransport oder zur Herstellung bzw. Betrieb eines Service trifft. Eine entsprechende Verpflichtung entfällt jedenfalls, wenn sich Telematica anderenfalls selbst der Gefahr rechtlicher Verfolgung oder Sperre aussetzen würde.
- 5.3 Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen erforderlich ist, ist Telematica berechtigt, Services vorübergehend nicht zu erbringen. Telematica hat jede Unterbrechung, Betriebsunfähigkeit oder sonstige technische Störung im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten ohne schuldhafte Verzögerung zu beheben.
- 5.4 Der Kunde kann seine Vertragsdaten und Verbrauchsdaten jederzeit bei Telematica per E-Mail unter [support@telematica.at](mailto:support@telematica.at) oder telefonisch unter +43 (0)5 056 400-0 abfragen.

## 6 Leistungserbringung durch Dritte

- 6.1 Telematica ist berechtigt zur Leistungserbringung teilweise oder ganz auf Subunternehmer, verbundene Unternehmen innerhalb der Unternehmensgruppe oder Partner zurückzugreifen. Telematica ist nicht verpflichtet, den Kunden über diesbezügliche Änderungen zu informieren.

## 7 Preisgestaltung

- 7.1 Die Preise werden mit hoher Sorgfalt in den Entgeltbestimmungen (EB) und auf der Telematica Website, sowie in verschiedenen anderen Dokumenten publiziert.
- 7.2 In den Entgeltbestimmungen (EB) werden die regulären Preise angeführt. Davon unabhängig können für einzelne Services Aktionspreise im Zuge einer Aktion angeboten werden. Services mit einer aktiven Aktion werden als solches auf der Telematica Website gekennzeichnet. Die Rahmenbedingungen einer Aktion werden in den dazugehörigen Aktionsbedingungen definiert.
- 7.3 Es gelten im Zweifelsfall die Preise die auf einem Angebot von Telematica angeführt sind bzw. nach schriftlicher Anfrage von Telematica übermittelt werden.
- 7.4 Telematica behält sich eine Änderung des Entgelts von Services vor, sofern diese einer wiederholten Verrechnung unterliegen und sich die Kosten für deren Einkauf durch Umstände, die durch Telematica nicht beeinflussbar sind, wie zum Beispiel Wechselkursänderung, globale Preisänderungen oder regulatorische Vorgaben, verändert haben. Der Kunde wird über diese

bevorstehende Änderung informiert und kann gegebenenfalls von seinem außerordentlichen Kündigungsrecht gemäß Punkt 10.5 Gebrauch machen.

7.5 Alle genannten Preise sind in Euro angegeben. Die Verrechnung erfolgt in Euro.

## 8 Anbot und Vertragsabschluss

- 8.1 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Telematica kommt durch Bestellung des Kunden und durch Annahme von Telematica zustande.
- 8.2 Ein bindendes Anbot an Telematica kann vom Kunden durch Übermittlung eines vollständig und wahrheitsgemäß ausgefüllten Anmeldeformulars bzw. Bestellformulars, eines unterschriebenen Angebots oder, sofern vorgesehen, bei Fernabsatzgeschäften im Internet in Form einer ordnungsgemäß und wahrheitsgemäß durchgeführten Online-Bestellung über die Telematica Website oder per E-Mail oder gegebenenfalls auch in Form einer telefonischen Bestellung erfolgen.
- 8.3 Eine Bestätigung des Erhalts eines Anbots oder die Bekanntgabe einer Kundennummer stellen noch keine Annahme des Anbots durch Telematica dar.
- 8.4 Telematica unterliegt einem eingeschränkten Kontrahierungszwang gemäß § 128 TKG und ist verpflichtet, potenzielle Kunden, die jene in den AGB festgelegten Voraussetzungen erfüllen, nicht abzulehnen.
- 8.5 Telematica ist berechtigt, insbesondere aus technischen (technische Nicht-Herstellbarkeit des gewünschten Produktes oder örtliche Nicht-Verfügbarkeit) oder wirtschaftlichen Gründen (mangelnde Bonität oder Zahlungsausfälle in der Vergangenheit) sowie aus Gründen, die Telematica bei deren Vorliegen zu einer Vertragsauflösung oder Sperre gemäß Punkt 9.3 und 21 dieser AGB berechtigen würden, ein Anbot eines Kunden auf Abschluss eines Vertrages abzulehnen.
- 8.6 Der Kunde wird im Ablehnungsfall von Telematica über die Ablehnungsgründe schriftlich informiert.
- 8.7 Die Vertragsannahme durch Telematica erfolgt durch Ausführung des Service (Freischaltung, Herstellung oder Aktivierung), Versendung der bestellten Hardware oder schriftlicher Annahmeerklärung.
- 8.8 Eine Vertragsannahme durch Telematica wird nur erfolgen, sofern eine Bonitätsprüfung erfolgreich abgeschlossen wurde. Telematica ist jederzeit berechtigt, die Angaben und die Kreditwürdigkeit ihrer potenziellen Kunden und Bestandskunden zu prüfen, indem Auskünfte von anerkannten und rechtlich dazu befugten Organisationen eingeholt werden. Bei begründeten Zweifeln an der Kreditwürdigkeit kann Telematica die Annahme des Anbots von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder einer angemessenen Entgeltvorauszahlung abhängig machen.

## 9 Vertragsdauer und Beendigung

- 9.1 Das Vertragsverhältnis oder die Vereinbarung über ein Service wird, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und kann, sofern nicht anders vereinbart, mit einer Frist von einem Monat vom Kunden ohne Angabe eines Grundes schriftlich, per Brief oder

E-Mail gekündigt werden (ordentliche Kündigung). Bei mündlich erteilten Kündigungswünschen handelt es sich nur um eine Kündigungsabsicht und keine Kündigung. Für die Rechtzeitigkeit ist das Eingangsdatum bei Telematica bzw. beim Kunden maßgeblich. Ein Musterkündigungsschreiben wird auf der Telematica Website angeboten, sowie auch auf Wunsch per E-Mail zugeschickt.

- 9.2 Mit dem Kunden kann bei bestimmten Services eine Mindestvertragsdauer (Vertragsbindung) vereinbart werden. Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf einer Mindestvertragsdauer beendet, so ist mit Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Zeit zwischen der Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer vom Kunden ein Restentgelt zu bezahlen (außerordentliche Kündigung). Die Höhe des Restentgelts ist, soweit nicht anders vereinbart, die Summe aller anfallenden Entgelte für den Zeitraum zwischen Vertragsende und Ende der Mindestvertragsdauer. Restentgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich Telematica zu verantworten hat.
- 9.3 Telematica ist zur Auflösung des Vertrages oder der Vereinbarung mit sofortiger Wirkung berechtigt, wenn
- a. der Kunde durch Anrufe und oder durch wiederholte Zusendung unerbetener Nachrichten gegen § 174 TKG verstößt,
  - b. der Kunde in anderer Form ein belästigendes, beleidigendes, bedrohendes oder schädigendes Verhalten setzt, dass zur Beeinträchtigung Dritter führt bzw. für Computer- oder Telekommunikationssysteme von Telematica oder Dritter sicherheits- oder betriebsgefährdend ist, oder sonst gegen Gesetze verstößt, die Dritte vor Belästigungen, Drohungen oder Schädigungen schützen,
  - c. der Kunde länger als zwei Verrechnungszeiträume mit Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens zwei monatlichen Grundentgelten trotz Mahnung mit Androhung der Dienstunterbrechung oder Dienstabstaltung unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 2 Tagen im Verzug ist,
  - d. der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens einem Monatsentgelt im Verzug ist, und der Kunde erfolglos gemahnt wurde und die „Inkasso-Mahnstufe“ erreicht hat.
  - e. der Kunde rechtliche oder wesentliche vertragliche Verpflichtung dieser AGB verletzt,
  - f. die Voraussetzungen für eine Sperre gemäß Punkt 2122 dieser AGB vorliegen und die beharrliche Verletzung fortgeführt wird,
  - g. der Kunde fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzrecht oder dem Strafgesetzbuch eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen,
  - h. der Kunde durch Verbreitung pornografischer (insb. gemäß Pornografiegesetz, BGBl. Nr. 97/1950), gewaltverherrlichender, gegen die freiheitlich demokratische Grundordnung verstoßende Inhalte oder durch Verbreitung von Propagandamittel und Kennzeichen verfassungswidriger Parteien oder Organisationen gegen geltende Straf- oder Verwaltungsgesetze verstößt,
  - i. der Kunde die Urheberrechte, gewerblichen Schutzrechte oder Namensrechte Dritter verletzt;
  - j. hinsichtlich des Kunden ein außergerichtlicher Sanierungsversuch unternommen wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde

oder die Bonität aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist. Für Unternehmen bleiben die Bestimmungen der §§ 25a und 25b der Insolvenzordnung davon unberührt.

- 9.4 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, aus welchem Grund auch immer, Telematica zur Fortsetzung des vereinbarten Service nicht mehr verpflichtet ist und daher zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Daten berechtigt ist. Der rechtzeitige Abruf, die Speicherung, Sicherung und Löschung solcher Daten vor Beendigung des Vertragsverhältnisses liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 9.5 Bei Tod eines Kunden sind der oder die Rechtsnachfolger des Kunden verpflichtet, den Tod des Kunden unverzüglich an Telematica anzuzeigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Tod des Kunden, wenn nicht binnen zwei Wochen ab Kenntnis durch Telematica vom Tod des Kunden ein Dritter den Eintritt in das Vertragsverhältnis beantragt. Für Entgelte, welche ab dem Tod des Kunden bis zu Kenntnis des Todes durch die Telematica angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, ab der Todesfallaufnahme der Nachlass und ab der Einantwortung die Erben in gleichem Umfang wie der bisherige Kunde.
- 9.6 Werden nach Ende des Vertrages weitere Services erbracht oder in Anspruch genommen und tritt dadurch auf Seite des Kunden eine Bereicherung ein, etwa, weil er sich die Gebühren der anderen Anbieter erspart hat, hat er diese laut den Entgeltbestimmungen (EB) der Telematica zu vergüten.

## 10 Vertragsänderung

- 10.1 Während des aufrechten Vertragsverhältnisses kann auf Wunsch des Kunden eine Vertragsänderung schriftlich per Brief oder E-Mail beantragt werden.
- 10.2 Nachfolgende Änderungen sind möglich:
- a. Ihre Stammdaten (Name, Geburtsdatum, Anschrift etc.)
  - b. Ihre Kontaktdaten (E-Mail-Adresse und Telefonnummer)
  - c. Ihre Bankdaten
  - d. Serviceänderung
- 10.3 Wird vom Kunden eine Änderung eines bestellten Service gewünscht, dann ist dies nur möglich, wenn es sich hierbei um eine dem Grunde nach zumutbare Änderung oder Abweichung handelt und diese keiner Mindestvertragsdauer widersprechen. Des Weiteren bedarf solch eine Änderung der ausdrücklichen Zustimmung von Telematica. Telematica ist berechtigt, für Serviceänderungen ein Entgelt entsprechend der gültigen Entgeltbestimmungen (EB) zu verrechnen.
- 10.4 Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (§ 135 Abs.8 TKG) ist Telematica berechtigt, einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen.
- 10.5 Bei einer nicht ausschließlich begünstigten Änderung eines Vertragsbestandteils oder Entgeltes, sofern die Änderung des Entgelts nicht gemäß Punkt 16.7 oder Punkt 16.8 vorgenommen wird, seitens Telematica steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, welches den Vertrag mit sofortiger Wirkung beendet, sofern das außerordentliche Kündigungsrecht in Anspruch genommen wird.
- 10.6 Die Nichtinanspruchnahme dieses außerordentlichen Kündigungsrechts bei einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung gilt als konkludente Zustimmung zu dieser Änderung.



## 11 Rücktritt vom Vertrag

- 11.1 Die Rücktrittsfrist für Verbraucher im Fernabsatz abgeschlossene Verträge oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung beträgt 14 Kalendertage ab Bestellung. Sie endet jedenfalls mit der Herstellung des Service. Kein Rücktrittsrecht besteht gemäß § 18 FAGG, insbesondere bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt wurden, dies trifft zum Beispiel auf Domainregistrierungen sowie Rufnummernvergaben oder Individual-Entwicklung zu.
- 11.2 Es gelten die Bestimmungen des Fernabsatzgesetzes. Diese Bestimmungen findet der Kunde auf der Telematica Website unter [www.telematica.at/agb](http://www.telematica.at/agb)
- 11.3 Im Falle eines Rücktritts des Kunden vom Vertrag oder einer Bestellung, sofern nicht im Zuge des Rücktritts nach FAGG, sind bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen unbeschadet der Schadenersatzansprüche von Telematica vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit das Service vom Kunden noch nicht übernommen wurde, sowie für von Telematica zur Herstellung des Service erbrachte Vorbereitungsleistungen. Zusätzlich zu diesem Aufwenden sind für einzelne Services Stornoentgelte in den jeweiligen Entgeltbestimmungen (EB) definiert, die in diesem Fall zu tragen kommen.
- 11.4 Wurde bereits Hardware versendet, so ist diese ungeöffnet und auf Kosten des Kunden an Telematica zu retournieren.
- 11.5 Sind Verzögerungen von mehr als vier Wochen bei der Herstellung, vorübergehende Lieferungs- oder Leistungshindernisse von Telematica zu vertreten, so ist der Kunde zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Stornierung der Bestellung berechtigt, wenn Telematica eine ihm vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens zwei Wochen betragen muss, nicht einhält. Schadenersatzansprüche des Kunden wegen getätigter Aufwendungen, soweit diese im üblichen und notwendigen Ausmaß erfolgten, bleiben davon unberührt. Ist der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, so verlängert sich bei einem nicht im Einflussbereich von Telematica stehenden, vorübergehenden und nicht vorhersehbaren Leistungshindernis die vereinbarte Frist und es verschiebt sich der vereinbarte Termin um den dieses Hindernis andauernden Zeitraum. Ein solches, nicht im Einflussbereich der Telematica stehendes, Leistungshindernis liegt insbesondere bei behördlichen Maßnahmen, Arbeitskampfmaßnahmen, auch in Unternehmen, deren sich Telematica zur Erfüllung dieses Vertrages bedient, Ausfall von Transportmitteln oder Energie, nicht vorhersehbares Ausbleiben der Lieferung durch Lieferanten, soweit diese sorgfältig ausgewählt wurden, sowie bei höherer Gewalt vor.
- 11.6 Kann der Kaufgegenstand aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht geliefert oder die Installation des Kaufgegenstandes nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist Telematica zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Kunde eine ihm von Telematica gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens zwei Wochen betragen muss, nicht einhält. In diesem Fall hat der Kunde Telematica die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge des Rücktritts vom Vertrag bzw. der Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung notwendigen Abbau von bereits installierten Einrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über das für die Herstellung der Leistung vereinbarte Entgelt hinaus. Zusätzlich zu diesen Aufwendungen können für einzelne Services Stornoentgelte in den Entgeltbestimmungen (EB) definiert sein, die in diesem Fall zu tragen kommen. Ist die Rückstellung der von Telematica bereits erbrachten Leistung unmöglich oder untunlich, so hat der Kunde Telematica deren Wert zu ersetzen, soweit sie ihm zum klaren und überwiegenden Vorteil gereicht.

- 11.7 Ist Telematica im Falle von Gewährleistungsansprüchen nach wiederholten Versuchen und nach Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen nicht in der Lage, den vertraglich vereinbarten Zustand herzustellen, so hat der Kunde das Recht, den Vertrag schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Dem Kunden erwachsen keine darüber hinaus gehenden Schadenersatzansprüche.

## 12 Übertragung des Vertrages

- 12.1 Telematica ist berechtigt, ihre Forderungen gegenüber ihren Kunden an Dritte zu veräußern. Die Übertragung von Rechten und Pflichten von Telematica ist bei Unternehmern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes zulässig und entfaltet die Rechtswirkungen der §§ 1409 Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) und § 38 Unternehmensgesetzbuch (UGB). Im Falle der Übernahme durch ein derartiges Unternehmen bleibt für den Kunden das außerordentliche Kündigungsrecht dieser AGB unberührt.
- 12.2 Der Kunde kann den Vertrag mit Telematica auf einen Dritten übertragen, sofern Telematica schriftlich zustimmt. Für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner.
- 12.3 Im Falle eines Unternehmensüberganges gem. § 38 UGB verpflichten sich die beteiligten Unternehmen (Veräußerer und Erwerber), unverzüglich Telematica schriftlich davon zu verständigen. Unterlassen die beteiligten Unternehmer diese Mitteilung, haften sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche aus dem Vertrag mit Telematica als Solidarschuldner.
- 12.4 Für jede Vertragsübertragung kann Telematica ein einmaliges Bearbeitungsentgelt gemäß den Entgeltbestimmungen (EB) verrechnen.

## 13 Eröffnung eines Insolvenzverfahrens

- 13.1 Sollte ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen werden, kann Telematica das Service gemäß Punkt 21 dieser AGB sperren oder die Leistungen bis zur Erbringung einer entsprechenden Sicherheitsleistung einschränken. Für Unternehmen bleiben die Bestimmungen der §§ 25a und 25b der Insolvenzordnung davon unberührt.
- 13.2 Der Insolvenzverwalter kann den Vertrag fortführen, bis das Insolvenzverfahren rechtskräftig aufgehoben ist. Dafür hat dieser innerhalb von 7 Tagen ab Insolvenzeröffnung eine Sicherheit bzw. Vorauszahlung zu leisten oder einen Antrag mit einer persönlichen Haftungserklärung für alle Entgelte und Schadenersatzansprüche ab Insolvenzeröffnung zu stellen.
- 13.3 Wenn kein Insolvenzverwalter bestellt ist, dann kann der Kunde schriftlich die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses beantragen - vorausgesetzt der Kunde leistet innerhalb der gleichen Frist eine Sicherheit oder Vorauszahlung. Lässt der Kunde oder der Insolvenzverwalter diese Frist ungenutzt verstreichen, geht Telematica davon aus, dass kein Interesse an der Fortführung des Vertragsverhältnisses besteht. In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis und der Vertrag wird bis zu dem Ende der Mindestvertragsdauer endabgerechnet. Offene Forderungen bleiben unberührt.

## 14 Verpflichtung des Kunden

- 14.1 Der Kunde verpflichtet sich all seine Angaben wahrheitsgemäß zu tätigen und haftet gegenüber Telematica für die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben.
- 14.2 Der Kunde verpflichtet sich bei Änderung seiner Stammdaten (insbesondere Name, Anschrift, Rechnungsanschrift) sowie seiner Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse und Telefonnummer Telematica unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen. Sollte der Kunde Telematica nicht über diese Änderungen informieren, dann gelten Mitteilungen von Telematica in Form von Briefsendungen oder E-Mails auch dann, wenn sie dem Kunden tatsächlich nicht zugegangen sind, als zugegangen, wenn Telematica diese Mitteilungen an die vom Kunden zuletzt bekannt angegebenen Stamm- bzw. Kontaktdaten übermittelt hat. In diesem Fall gilt die Zustellung an eine innerhalb von Österreich gelegene Adresse am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt.
- 14.3 Soweit nicht anders vereinbart, obliegt die nach gesetzlicher Bestimmung vom Kunden allenfalls einzuholende erforderliche behördliche Bewilligung, Genehmigung oder Konzession sowie die Wahrnehmung der mit dem Rechtsgeschäft verbundenen Anzeigeverpflichtung dem Kunden. Das gleiche gilt auch für die Einholung einer allenfalls erforderlichen Zustimmung von Dritten.
- 14.4 Bei Online Bestellungen ist es eine wesentliche vertragliche Verpflichtung des Kunden, sich unter Angabe wahrheitsgemäßer Daten zu registrieren.
- 14.5 Telematica ist berechtigt die Identität sowie der Rechts- und Geschäftsfähigkeit des Kunden durch Vorlage von amtlichen Dokumenten wie Firmenbuchauszug, Lichtbildausweis oder amtliche Meldebestätigung zu überprüfen, sowie die zur Beurteilung der Bonität erforderlichen Angaben einzuholen und den Nachweis für das Vorliegen einer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis zu verlangen. Weiters hat der Kunde auf Verlangen von Telematica eine Zustellanschrift, eine Zahlstelle im Inland oder EU-Ausland sowie eine Bankverbindung zu einem im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstitut mit Stammsitz in einem EU-Land oder der Schweiz bekannt zu geben.
- 14.6 Der Kunde unterstützt Telematica bei der Auftragserfüllung im erforderlichen Umfang und stellt die erforderliche Infrastruktur wie zum Beispiel Hard- und Softwarekonfiguration, behördliche Genehmigungen, notwendige Stromanschlüsse und Räumlichkeiten, sowie geeignete Ansprechpartner zur Verfügung.
- 14.7 Für die Herstellung gewisser Services, die einen vor Ort Einsatz erfordern, ist es zwingend erforderlich, Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu erhalten. Der Kunde verpflichtet sich bereits im Vorhinein in seinen Räumlichkeiten die nötigen Voraussetzungen schaffen, um einen freien Zugang zu gewährleisten (z.B. Freilegung der Anschlüsse). Kann der Kunde beim Herstellungstermin nicht persönlich anwesend sein, besteht die Möglichkeit, einer anderen anwesenden Person eine Vollmacht zu erteilen.
- 14.8 Der Kunde ist verpflichtet zugesagte Herstellungstermine wahrzunehmen und diese nicht kurzfristig oder ohne Vorankündigung abzusagen. Ist die Herstellung zum vereinbarten Termin aus Gründen die der Kunde oder die vom Kunden bevollmächtigte Person verschuldet haben, nicht möglich, ist Telematica berechtigt, dem Kunden den entstandenen Aufwand zu verrechnen.
- 14.9 Der Kunde verpflichtet sich Telematica bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes sowie der Störungs- und Fehlerursache im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und Telematica oder von Telematica beauftragte Dritte jederzeit, zur Ermöglichung der Störungsbehebung, den nötigen physischen Zutritt zu gewähren.

- 14.10 Wird Telematica bzw. werden von ihr beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt, dennoch aber vom Kunden die Entstörung schuldhaft verursacht wurde bzw. die Störung vom Kunden schuldhaft zu vertreten ist, hat der Kunde den dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.
- 14.11 Der Kunde wird seine Zugangsdaten und die damit verbundenen Services nicht ohne Zustimmung von Telematica an Dritte weitergeben. Alle von Telematica vergebenen Passwörter sind geheim zu halten und es ist unverzüglich eine Änderung zu beantragen, falls die Vermutung besteht, dass Unberechtigte davon Kenntnis erlangt haben. Für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Zugangs- und Authentifizierungsdaten durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet dieser selbst. Jeder Verdacht einer unerlaubten Benutzung seines Zuganges durch Dritte muss Telematica sofort gemeldet werden.
- 14.12 Die entgeltliche Weitergabe von Services an Dritte bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung durch Telematica.
- 14.13 Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Services nicht in einer Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für Computer- oder Telekommunikationssysteme von Telematica oder anderer Dritter sicherheits- oder betriebsgefährdend ist.
- 14.14 Der Kunde verpflichtet sich nur Hardware zu verwenden, die von Telematica zur Verfügung gestellt oder von Telematica freigegeben wurde. Sollte andere Hardware verwendet werden, sind diese auf verlangen von Telematica zu tauschen oder zu entfernen, sollten diese Hardware die Service-Stabilität beeinträchtigen oder zu anderen technischen Komplikationen führen.
- 14.15 Der Kunde verpflichtet sich alle seine Daten, Konten und Benutzerinhalte ständig zu sichern, damit er bei Bedarf darauf zugreifen und diese nutzen kann. Telematica gibt keine Zusicherung, sofern nicht als Bestandteil des Service, dass Backups von Konten oder Benutzerinhalten durchgeführt werden. Der Kunde akzeptiert das Risiko eines Teil- bzw. Gesamtverlusts seiner Daten, Konten oder Benutzerinhalte.
- 14.16 Der Kunden verpflichtet sich die sicherheitsbezogenen Funktionen des Service weder zu umgehen, zu deaktivieren oder anderweitig zu stören.
- 14.17 Der Kunde hat über alle Berechtigungen hinsichtlich Wort-, Bild-, Ton- und sonstigen Materials, das er Telematica zur Verfügung stellt bzw. selbst veröffentlicht, zu verfügen. Bei schuldhafter Verletzung dieser Verpflichtung, die bei Telematica zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen und Telematica völlig schadlos zu halten.
- 14.18 Der Kunde verpflichtet sich, Telematica von jedem Schaden freizuhalten, der durch die von ihm in Verkehr gebrachten Nachrichten und Daten entsteht, insbesondere von Privatanklagen wegen übler Nachrede (§ 111 StGB) oder Beleidigung (§ 115 StGB), in Verfahren nach dem Mediengesetz oder dem Urheberrechtsgesetz.
- 14.19 Der Kunde unterliegt, auch im internationalen Datenverkehr, der österreichischen Rechtsordnung. Der Kunde wird ausdrücklich auf die Vorschriften des Pornografie-Gesetzes, BGBl. 1950/97, das Verbotsgesetz vom 8.5.1945 StGBI und die einschlägigen strafgesetzlichen Vorschriften hingewiesen, wonach die Vermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte gesetzlichen Beschränkungen unterliegt bzw. untersagt ist. Verstößt der Kunde gegen

solche Gesetze, ist er verpflichtet, Telematica für jeden daraus drohenden oder eingetretenen Schaden vollkommen schad- und klaglos zu halten, das umfasst ebenso alle Kosten der Rechtsverteidigung und Rechtsverfolgung.

- 14.20 Bei Inhalten, die geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen, verpflichtet sich der Kunde durch technische Vorkehrungen oder in sonstiger geeigneter Weise Vorsorge zu treffen, dass die Übermittlung an Schutzwürdige oder deren Kenntnisnahme 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.
- 14.21 Der Kunde verpflichtet sich, bei schuldhafter Verletzung einer vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtung, die bei Telematica zu einem Schaden führt, diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen.

## 15 Hardware und Einrichtungen

- 15.1 Nutzung und Gefahr gehen, soweit vertraglich nicht anderes vereinbart und der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, mit dem Abgang der Lieferung ab Werk bzw. ab Lager auf den Kunden über. Dies gilt auch dann, wenn die Lieferung im Rahmen einer Montage erfolgt oder wenn der Transport durch Telematica durchgeführt oder organisiert und geleitet wird.
- 15.2 Gelieferte Hardware bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von Telematica.
- 15.3 Die zur Verfügung gestellte Hardware bleibt im Eigentum von Telematica bzw. der von Telematica beauftragten Dritten.
- 15.4 Für Hardware die von Telematica kostenlos oder gegen eine Gebühr zur Verfügung gestellt wird, übernimmt Telematica die Gewährleistung für den ordnungsgemäßen Betrieb dieser Hardware nur insoweit, als es für die Erbringung des dahinterliegenden Service notwendig ist und eventuelle Schäden an der Hardware nicht auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen, chemische Einflüsse, höhere Gewalt, Manipulation an Hard- oder Software oder Gewalteinwirkung, sowie unsachgemäßen Umgang, zurückzuführen sind. Sollte die Hardware durch einen der vorhin demonstrativ aufgezählten Punkte funktionsunfähig geworden sein, kann Telematica für den Tausch dieser Hardware einen Kostenersatz verrechnen.
- 15.5 Der Kunde ist dazu verpflichtet, die von Telematica kostenlos oder gegen eine Gebühr zur Verfügung gestellten Hardware auf seine Kosten vollständig an Telematica zu retournieren, wenn die Hardware nicht mehr benötigt oder das Vertragsverhältnis oder das Service gekündigt wird. Sollte eine Retournierung binnen 4 Wochen nach Kündigung bzw. nach schriftlicher Aufforderung zum Rückversand nicht erfolgen, ist Telematica berechtigt, die Anschaffungskosten sowie den daraus entstandenen Aufwand für die Hardware in Rechnung zu stellen oder diese pauschal abzugelten.
- 15.6 Sollte die nach Vertragsende retournierte Hardware stark verschmutzt, äußerlich beschädigt oder sogar funktionsunfähig sein, werden die Kosten für die Instandsetzung oder den Untergang der Hardware dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 15.7 Der Kunde haftet für Beschädigung und Verlust von Hardware und Einrichtungen, die Telematica im Zuge der Erbringung ihrer Dienste in Räumlichkeiten des Kunden aufstellt, ohne Rücksicht auf

die Ursache, somit auch bei höherer Gewalt, es sei denn, der Schaden wurde durch Telematica oder von Telematica beauftragten Dritten verursacht. Für die Haftung des Kunden ist es gleichgültig, aus welchem Rechtstitel er den Installationsort nutzt (Eigentum, Pacht, Miete, Fruchtgenuss usw.).

- 15.8 Der Vertrag über das Service und die damit verbundene Verpflichtung zur Leistung des Entgeltes löst sich selbst bei gänzlicher Fehlfunktion der beim Kunden befindlichen Hardware nicht auf, wenn Telematica binnen angemessener Frist eine Wiederherstellung vornimmt oder diese dem Kunden anbietet. Die Kosten für die Wiederherstellung hat der Kunde zu tragen.
- 15.9 Der Kunde ist verpflichtet, Gefahren für die Einrichtungen oder das Eigentumsrecht von Telematica unverzüglich bekannt zu geben. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Rechte von Telematica durch Eingriffe Dritter oder behördliche Verfügungen gefährdet sind. Kosten der gerichtlichen oder außergerichtlichen Geltendmachung des Eigentumsrechtes von Telematica werden dem Kunden angelastet.

## 16 Rechnungslegung

- 16.1 Telematica führt pro Kalendermonat zwei Rechnungsläufe durch. Der Erste Rechnungslauf wird in der ersten Hälfte, beginnend ab 01. von jedem Kalendermonat, der zweite Rechnungslauf in der zweiten Hälfte, beginnend ab 15. von jedem Kalendermonat, durchgeführt. Der genaue Zeitpunkt des Rechnungslaufs kann aufgrund von etwaigen Feiertagen und anderen organisatorischen Gegebenheiten nicht definiert werden. Telematica ist bemüht den jeweiligen Rechnungslauf so rasch als möglich durchzuführen.
- 16.2 Werden Entgeltbestandteile in monatlichen Beträgen (Grundentgelte, Pauschalentgelte, sonstige monatliche Entgelte) verrechnet, so hat der Kunde ein volles monatliches Entgelt für den Monat zu bezahlen, in welchem das Vertragsverhältnis oder die Vereinbarung über ein Service beginnt oder endet. Falls der Kunde das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung berechtigt auflöst, ist der monatliche Pauschalbetrag vom Kunden jedoch nur anteilmäßig zu bezahlen; für Berechnungszwecke wird der Standard-Verrechnungsmonat mit dreißig Tagen festgelegt.
- 16.3 Beginnt ein Vertrag innerhalb eines Monats und somit nicht am Monatsersten und werden dafür monatliche Beträge verrechnet, wird die Monatsgebühr, sofern nicht anders vereinbart, aliquot vom Stichtag des Vertragsbeginns bis zum Monatsletzten verrechnet.
- 16.4 Monatliche Entgelte können im Voraus in Rechnung gestellt werden, wobei aus verrechnungstechnischen Gründen bis zu drei monatliche Entgelte zusammen vorgeschrieben werden können. Die Rechnungslegung für Grundgebühren kann, nach Art und Weise des Produktes und der Vertragslaufzeit, im ein-, zwei- oder dreimonatigen, sowie im halbjährlichen oder jährlichen Intervall erfolgen. Telematica behält sich das Recht vor, Rechnungen für Beträge unter EUR 20 netto erst in dem Rechnungsmonat kumuliert auszuweisen, in dem dieser Betrag überschritten wurde.
- 16.5 Telematica ist berechtigt, Rechnungsbeträge auf jeweils eine ganze Euro-Cent-Stelle aufzurunden.
- 16.6 Rechnungen werden laut den Bestimmungen des § 138 TKG zugestellt. Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhalten Ihre Rechnung per Post, können jedoch auf eine E-Mail Rechnung kostenlos optieren. Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes erhalten Ihre Rechnung per E-Mail, können jedoch auf eine Rechnung per Post kostenlos optieren.

Rechnungen werden an jene E-Mail-Adresse oder Postanschrift übermittelt, die der Kunde entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnung zuletzt mitgeteilt hat.

- 16.7 Die tariflichen Preise sind auf Basis des von der Statistik Austria (zuvor Statistisches Zentralamt Wien) verlautbarten Verbraucherpreisindex (VPI) wertgesichert und Telematica ist berechtigt, ihre Tarife entsprechend der von der Statistik Austria (vormals Statistisches Zentralamt) verlautbarten Verbraucherpreisindex (VPI 2010 = 100, Basis Beginn 1. 1. 2011) wie folgt anzupassen: Als Maß zur Berechnung der Wertsicherung dient der von der Statistik Austria monatlich verlautbarte Verbraucherpreisindex oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Bezugsgröße für diese AGB dient der VPI 2010 per 01.01.2011 mit der Indexzahl 100. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis 5% bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraumes gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung der Tarifpreise als auch für die Berechnung des neuen Spielraumes zu bilden hat.
- 16.8 Weiteres ist Telematica bei Änderungen des Leistungsangebotes sowie bei Neueinführung oder Änderung von gesetzlichen oder allgemein verbindlichen Kostenfaktoren berechtigt, ihre Tarife anzupassen. Tarifänderungen werden dem Kunden schriftlich oder per E-Mail auf die vom Kunden bekannt gegebene Stamm- oder Kontaktdaten laut §135 Abs.8 TKG mindestens 3 Monate vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Für Verbraucher gilt bezüglich Änderungen des Entgeltes zusätzlich: Sollten sich die zugrundeliegenden Kosten durch Umstände, die durch Telematica nicht beeinflussbar sind, verändern, erhöht bzw. senkt sich das Entgelt entsprechend; eine Entgelterhöhung darf bei Verbrauchern jedoch nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsschluss zu erbringen sind.

## 17 Zahlungsbedingungen

- 17.1 Die Verrechnung erfolgt gemäß den hier in diesen AGB oder in schriftlichen Sondervereinbarungen definierten Zahlungsbedingungen.
- 17.2 Entgeltforderungen sind grundsätzlich nach Zugang der Rechnung zu dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitstermin oder, sofern kein Fälligkeitstermin angegeben ist, binnen 14 Kalendertagen ab Zugang zu bezahlen. Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung (SEPA Lastschrift) erteilt und verweigert das vom Kunden angegebene Kreditinstitut den Einzug aus Gründen die der Kunde zu vertreten hat, so ist Telematica berechtigt, ein Bearbeitungsentgelt gemäß den Entgeltbestimmungen (EB) zu verrechnen.
- 17.3 Bei Rechnungen die mittels SEPA Lastschrift bezahlt werden, wird der fällige Rechnungsbetrag nach einer SEPA Vorlaufzeit von 2 Bank-Arbeits-Tagen ab Rechnungsdatum vom angegebenen Konto des Kunden eingezogen. Je nach Rechnungsdatum kann die SEPA Lastschrift zu unterschiedlichen Zeiten innerhalb eines Monats erfolgen.
- 17.4 Wenn der Kunde seine Rechnung nicht mit Einzugsermächtigung bezahlt, so hat er die richtige Verrechnungskontonummer, Kundennummer und Rechnungsnummer anzugeben. Andernfalls muss Telematica die Zahlung manuell zuordnen, wofür ein Bearbeitungsentgelt gemäß den Entgeltbestimmungen (EB) anfällt. Erst mit der richtigen Zuordnung tritt die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung ein. Dies gilt allerdings nur dann, wenn Telematica die Zuordnung ohne schuldhaftes Verzögerung vornimmt.

- 17.5 Die Pflicht zur Entrichtung allfälliger Bareinzahlungs- und Überweisungskosten und aller aus der Vertragserrichtung erwachsenden Kosten und Gebühren, sowie die damit verbundene Anzeigeverpflichtung, hat der Kunde zu tragen.
- 17.6 Telematica ist berechtigt, bestehende Guthaben bei Vertragsende des Kunden auch bei anderen zwischen Telematica und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnissen zu verrechnen. Eine Rückzahlung von Guthaben ist nur im Falle der Auflösung aller Vertragsverhältnisse vorgesehen.
- 17.7 Telematica ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen entweder von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder von einer Vorauszahlung abhängig zu machen, wenn die fristgerechte Bezahlung von Entgeltforderungen gefährdet erscheint. Die Voraussetzungen sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Sanierungsversuch unternommen wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde, die Bonität aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist oder gegen den Kunden wiederholt wegen Zahlungsverzuges des Kunden mit Sperre des Internetzugangs oder Kündigung oder fristloser Auflösung des Vertrages vorgegangen werden musste, oder die Bonitätsüberprüfung ein negatives Ergebnis liefert. Die Sicherheitsleistung kann durch Bürgschaftserklärung oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstituts erfolgen; andere Sicherheitsleistungen können von Telematica abgelehnt werden.

## 18 Mahnwesen

- 18.1 Telematica ist berechtigt bei Zahlungsverzug Mahnspesen und Verzugszinsen zu verrechnen.
- 18.2 Das Mahnwesen ist in vier Mahnstufen unterteilt und beginnt mit einer Zahlungserinnerung nach 14 Tagen Zahlungsverzug. Die erste Mahnung wird eine Woche nach der erfolglosen Zahlungserinnerung versendet, die zweite Mahnung eine Woche nach der ersten Mahnung. Die Inkasso Mahnstufe und somit letzte Mahnstufe eine Woche nach der zweiten Mahnung. Die Übergabe an das Inkassoinstitut erfolgt nach Ablauf einer finalen Nachfrist von 2 Tagen, sofern nach wie vor kein Zahlungseingang festgestellt werden kann.
- 18.3 Die jeweils anfallenden Kosten je Mahnstufe sind in den Entgeltbestimmungen (EB) definiert.
- 18.4 Im Falle der Übergabe an das Inkassoinstitut wird der laufende Vertrag gekündigt und die restlichen Entgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer aufgerechnet und dieser Gesamtbetrag inklusive aller anfallenden Kosten an das Inkassoinstitut übergeben.
- 18.5 Ist der Kunde mit der Bezahlung einer Entgeltforderung von Telematica oder einer Entgeltforderung Dritter, die von Telematica vorgeschrieben wurden, im Verzug und hat der Kunde bereits die Inkassomahnstufe für diese Entgeltforderung erreicht, ist Telematica berechtigt Verzugszinsen auf diese Entgeltforderung zu verrechnen. Der Zinssatz beträgt 10 % jährlich, liegt aber mindestens 3 % über dem Basis-Zinssatz der österreichischen Nationalbank. Verzugszinsen werden nach Ablauf von zwei Monaten nach Fälligkeit des Entgelts kapitalisiert.
- 18.6 Der Kunde verpflichtet sich, für den Fall des Verzuges mit seinen vertraglichen Verpflichtungen die Telematica entstehenden Mahn- und Inkassospesen zu ersetzen, wobei sich der Kunde hinsichtlich eines eingeschalteten Inkassoinstituts verpflichtet, maximal die Vergütung zu ersetzen, die sich aus der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über die Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen, BGBl. Nr. 141/1996, in der jeweiligen Fassung, ergeben. Hinsichtlich eines eingeschalteten Rechtsanwaltes ist der Kunde



verpflichtet maximal Vergütungen zu ersetzen, die sich aus den Autonomen Honorarrichtlinien, AHR 1976 und aus dem Rechtsanwaltstarifgesetz, BGBl. Nr. 189/1969, ergeben.

## 19 Rechnungseinwendungen

- 19.1 Einwendungen gegen in Rechnung gestellte Entgeltforderungen sind vom Kunden nach Rechnungszugang schriftlich bei Telematica einzubringen. Werden binnen drei Monaten nach Zugang der Rechnung bei der für die Verrechnung zuständigen Stelle keine schriftlichen Einwendungen erhoben, so gilt die Forderung als anerkannt. Ungeachtet dieses rein deklaratorischen Anerkenntnisses steht der Rechtsweg jederzeit offen. Werden Entgeltforderungen ohne Ausstellung einer Rechnung bezahlt, so beginnt die dreimonatige Frist, sofern der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, mit Bezahlung der Forderung.
- 19.2 Telematica hat aufgrund fristgerechter Einwendungen alle der Ermittlung der bestrittenen Entgeltforderung zugrunde gelegten Faktoren zu überprüfen und anhand des Ergebnisses die Richtigkeit der bestrittenen Entgeltforderung zu bestätigen oder die Rechnung entsprechend zu ändern. Der Kunde wird davon unverzüglich schriftlich in Kenntnis gesetzt.
- 19.3 Lehnt Telematica die Einwendungen ab oder trifft, sofern der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, innerhalb von drei Monaten nach Einlangen der Einwendungen bei der für die Verrechnung zuständigen Stelle keine Entscheidung, so hat der Kunde binnen eines Jahres nach Ablauf dieser Frist oder, sofern er Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, nach erfolglosem Ablauf der Entscheidungsfrist eine Streitschlichtung gemäß den Bestimmungen des TKG in Anspruch zu nehmen oder den Rechtsweg zu beschreiten. Andernfalls gilt die bestrittene Entgeltforderung als anerkannt.
- 19.4 Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge vom Kunden fristgerecht zu bezahlen.
- 19.5 Verlangt Telematica im Rahmen eines Einspruchsverfahrens die Zustimmung des Kunden zur Weiterleitung von Stamm- und Verkehrsdaten, so gilt seine Zustimmung als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen ab Erhalt einer diesbezüglichen Aufforderung seine Zustimmung schriftlich verweigert. Die Aufforderung beinhaltet einen deutlich sichtbaren Hinweis über die Bedeutung seines Verhaltens, die ihm zur Verfügung stehende Frist sowie Angaben zum Übermittlungsempfänger.
- 19.6 Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Ablauf der oben genannten Fristen bleiben unberührt.
- 19.7 Wird bei der Überprüfung von in Rechnung gestellten Entgelten ein Fehler festgestellt, welcher sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und lässt sich die richtige Höhe nicht ermitteln, so ist unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Umstände eine pauschale Festsetzung der Entgelte vorzunehmen. Soweit Telematica einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann, wird als Grundlage für die Neuberechnung der Entgelte des entsprechenden Verrechnungszeitraums die nachstehende Reihenfolge herangezogen:
- a. Der Durchschnitt der Entgelte der vorhergehenden drei Verrechnungszeiträume.
  - b. Die Entgelte des gleichen Verrechnungszeitraums des Vorjahres.
  - c. Der Durchschnitt der Entgelte der drei nachfolgenden Verrechnungszeiträume.

Stehen weniger als drei Verrechnungszeiträume zur Verfügung, so ist der Durchschnitt der Entgelte der vorhandenen Verrechnungszeiträume heranzuziehen. Ist auch dies nicht möglich, so ist ein angemessener Ausgleich zu treffen.

- 19.8 Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte ist der Kunde berechtigt, Streit- oder Beschwerdefälle gemäß § 205 TKG der Regulierungsbehörde binnen einem Jahr nach Erhalt der schriftlichen Stellungnahme von Telematica, vorzulegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinie, die von der Regulierungsbehörde veröffentlicht wird.
- 19.9 Wenn sich herausstellt, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt wurde, werden ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens die gesetzlichen Verzugszinsen der Forderung berechnet. Die gesetzlichen Verzugszinsen für Verbraucher sind im Konsumentenschutzgesetz geregelt; bei Unternehmern nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.

## 20 Aufrechnung und Zurückbehaltung

- 20.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist er nur dann berechtigt gegen Ansprüche von Telematica aufzurechnen, wenn diese im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Kunden gegenüber Telematica stehen, sowie bei gerichtlich festgestellten oder von Telematica anerkannten Ansprüchen. Ist der Kunde ein Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist nicht berechtigt, gegen Forderungen von Telematica aufzurechnen.
- 20.2 Einem Verbraucher steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Ansprüchen gegen Telematica zu, die im rechtlichen Zusammenhang mit Forderungen von Telematica stehen. Einem Unternehmer steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nicht zu.

## 21 Leistungsverweigerung und Sperre

- 21.1 Telematica ist berechtigt, die Erbringung von Services ganz oder teilweise zu verweigern oder zu sperren, insbesondere wenn
- ein Grund vorliegt, der Telematica nach Punkt 9 zur sofortigen fristlosen Vertragsauflösung berechtigt;
  - der Kunde gegenüber Telematica mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und der Kunde die Mahnstufe „zweite Mahnung“ laut Punkt 18.2 erreicht hat;
  - der Kunde bei der Inanspruchnahme des Service Gesetze oder wesentliche vertragliche Pflichten, insbesondere solche, die der Sicherung der Funktionsfähigkeit des Dienstes oder dem Schutz Dritter dienen, verletzt;
  - der Kunde Services über die in den Leistungsbeschreibungen (LB) definierten Grenzwerte nutzt;
  - der Kunde seine Rechts- oder Geschäftsfähigkeit verliert und er keine Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters beibringt;
  - wenn der Kunde der Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nachkommt;

- g. der Kunde störende und für den Betrieb des Services sicherheits- oder betriebsgefährdende oder für Dritte schädigende oder belästigende oder sonstige nicht zugelassene Hardware verwendet;
  - h. hinsichtlich des Kunden ein außergerichtlicher Sanierungsversuch unternommen wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wurde, die Bonität aus anderen Gründen nicht mehr gegeben ist;
  - i. der Kunde trotz Aufforderung seitens Telematica keine Zustellanschrift oder Zahlstelle im Inland oder EU-Ausland angibt;
  - j. der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde Kommunikationsdienste oder damit im Zusammenhang stehende Services, insbesondere in betrugsmäßiger Absicht, missbraucht oder den Missbrauch durch Dritte duldet, oder der Missbrauch durch Dritte ohne des Wissens des Kunden durchgeführt wird;
  - a. wenn Telematica Gefahr läuft wegen dem Kunden oder der Inanspruchnahme des Service oder der Hardware des Kunden durch Dritte, national und oder international gesperrt zu werden.
- 21.2 Die Sperre ist ohne schuldhafte Verzögerung aufzuheben, sobald die Gründe für ihre Durchführung entfallen sind und im Fall eines entsprechenden Verlangens durch Telematica der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung gemäß den maßgeblichen Entgeltbestimmungen (EB) ersetzt hat. Eine vom Kunden zu vertretende Sperre entbindet ihn nicht von seiner Pflicht zur Zahlung der monatlichen Entgelte oder der dadurch anfallenden Kosten.

## 22 Eingriff in Dienste

- 22.1 Telematica behält sich ausdrücklich das Recht vor, Kunden oder Services abzulehnen, zu kündigen, zu beenden, auszusetzen, zu sperren oder den Zugriff auf oder die Kontrolle über Services zu verändern; um
- a. Telematica beim Angebot oder bei der Bereitstellung von Services unterlaufene Fehler zu korrigieren;
  - b. die Integrität und Stabilität von eigenen Diensten oder von beteiligten Unternehmen zu schützen;
  - c. Betrug oder Missbrauch zu erkennen oder vorzubeugen;
  - d. Gerichtsbeschlüssen gegen Kunden oder deren Services nachzukommen, sowie die anwendbaren lokalen, staatlichen, nationalen und internationalen Gesetze, Regeln und Vorschriften einzuhalten;
  - e. einem Streitbeilegungsverfahren zu entsprechen;
  - f. sich gegen eine angedrohte Klage oder bereits laufende Klage zu verteidigen, unabhängig davon, ob die angedrohte Klage oder bereits laufende Klage schließlich für begründet oder unbegründet befunden wird;
  - g. straf- oder zivilrechtliche Haftung seitens Telematica, seinen Geschäftsführern, Vorstandsmitgliedern, Mitarbeitern und Vertretern sowie der verbundenen Unternehmen von Telematica auszuschließen, insbesondere in den Fällen, in denen der Kunde Klage gegen Telematica erhoben hat oder dies angedroht.
- 22.2 Telematica behält sich außerdem bei begründetem Verdacht ausdrücklich das Recht vor, alle Services oder Verträge ohne Mitteilung an den Kunden zu beenden, wenn Telematica der

Auffassung ist, dass der Kunde Telematica oder einen Mitarbeiter von Telematica belästigt oder bedroht.

## 23 Einstellung und Beendigung von Diensten

- 23.1 Telematica kann ein Service aus wirtschaftlichen oder technischen Gründen einstellen oder beenden.
- 23.2 Eine Einstellung oder Beendigung eines Service darf jedoch nur dann erfolgen, wenn das Service in seiner Gesamtheit für alle Kunden beendet und nicht mehr weiter fortgeführt wird.
- 23.3 Eine Einstellung oder Beendigung des Service muss mindestens drei Monate vor Einstellung oder Beendigung auf der Telematica Website kundgemacht, sowie an die betroffenen Kunden kommuniziert werden.

## 24 Wartung und Dienstqualität

- 24.1 Arbeiten zur Wartung des Service können zu einer Beeinträchtigung der vertraglichen Dienste führen. Telematica wird sich bemühen, alle planbaren Wartungsarbeiten innerhalb des Standardwartungsfensters auszuführen.
- 24.2 Das Standardwartungsfenster ist, sofern nicht in den Leistungsbeschreibungen (LB) oder in einem individuellen Service Level Agreement (SLA) anders definiert, jeden Dienstag von 22:00 bis 06:00 CET.
- 24.3 Telematica wird den Kunden, soweit möglich, drei Tage im Voraus über geplante, außerordentliche Wartungsarbeiten informieren.
- 24.4 Ausfälle bzw. Beeinträchtigungen des vertraglichen Service während notwendiger außerordentlicher Wartungs- oder Reparaturarbeiten sowie Ausfälle bzw. Beeinträchtigungen des vertraglichen Service während des vereinbarten Standardwartungsfensters führen, sofern nicht anders mittels Service Level Agreement (SLA) vereinbart, zu keinen Ansprüchen des Kunden gegenüber Telematica.
- 24.5 Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Kapazitätsauslastungen oder Überlastungen misst Telematica regelmäßig die Auslastung ihrer Netzwerkknoten, um auf Basis dieser anonymisierten Daten den Netzwerkausbau zu planen und voranzutreiben. Hierdurch kann es in Einzelfällen zu temporären Einschränkungen der Qualität der vertraglich zugesagten Leistung kommen. Der Kunde kann für diesbezügliche Detailinformationen Telematica kontaktieren.
- 24.6 Die Services von Telematica und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit sind überdies von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig, die teilweise außerhalb der Kontrolle und außerhalb des Einflussbereiches von Telematica liegen, sich jedoch auf die Qualität und Verfügbarkeit des Service auswirken. Diese wären zum Beispiel Störungen und Ausfälle in Bereichen von Drittbetreibern und Zulieferern, Beschädigungen des Telematica-Netzes durch Dritte, Netzausfälle oder Störungen aufgrund höherer Gewalt.
- 24.7 Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit des Service ist daher von Telematica insoweit nicht geschuldet, als die Unterbrechung oder Störung entweder auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb des Einflussbereiches von Telematica liegen oder auf geplante

und von Telematica vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten zurückzuführen ist. Telematica verpflichtet sich jedoch, Störungen und Unterbrechungen ohne schuldhafte Verzögerung so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben und so kurz wie technisch und wirtschaftlich möglich zu halten.

## 25 Ersatzansprüche

- 25.1 Ersatzansprüche bei Serviceausfällen oder Service-Beeinträchtigungen sind ausgeschlossen, sofern dies nicht einem Service Level Agreement (SLA) oder einer Leistungsbeschreibung (LB) gesondert geregelt sind oder im Anlassfall vom Kunden ein Mangel zweifelsfrei bewiesen werden kann und dieser trotz wiederholter Störungseinmeldung bei Telematica weiterhin besteht.
- 25.2 Sollte ein Ersatzanspruch entstehen, ist dieser, sofern nicht einem Service Level Agreement (SLA) oder einer Leistungsbeschreibung (LB) gesondert geregelt, in der Höhe aliquoten Entgelts für die Zeit des Serviceausfalls oder der Service-Beeinträchtigung begrenzt.

## 26 Service Level Agreement

- 26.1 Für jedes Service oder jede Produktgruppe kann Telematica, mit Zustimmung des Kunden individuelle, auf den Kunden angepasste, Service Level Agreements (SLA) erstellen, welche von den hier oder in den Leistungsbeschreibungen (LB) definierten Regelungen abweichen.
- 26.2 Ein Service Level Agreement muss sowohl vom Kunden als auch von Telematica unterzeichnet werden, um seine Gültigkeit zu erlangen.

## 27 Wiederverkäufer

- 27.1 Wiederverkäufer sind verpflichtet, die Bestimmungen aus diesen AGB oder Leistungsbeschreibungen (LB) auch in Ihre AGB und Leistungsbeschreibungen (LB) zu übernehmen bzw. die hier geregelten Rechte und Pflichten in geeigneter rechtswirksamer Weise an ihre Kunden zu überbinden. Wiederverkäufer haften gegenüber Telematica für alle aus der Unterlassung dieser Verpflichtung entstehenden Schäden.
- 27.2 Für Wiederverkäufer können abweichende AGB zwischen Telematica und dem Wiederverkäufer definiert werden.

## 28 Gewährleistung

- 28.1 Unter Gewährleistung versteht man die verschuldensunabhängige Haftung für Sach- und Rechtsmängel, die zum Übergabe- bzw. Lieferzeitpunkt schon vorhanden sind.
- 28.2 Ein Mangel liegt dann vor, wenn das Service oder die Hardware nicht die vereinbarten, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die gewöhnlich vorausgesetzten, Eigenschaften besitzt.
- 28.3 Ein Unternehmer hat Leistungen und Geräte von Telematica nach Übergabe auf etwaige Mängel hin zu überprüfen und, wenn sich ein Mangel zeigt, diese bei Telematica binnen einer Woche schriftlich anzuzeigen.

- 28.4 Unterlässt ein Unternehmer die Anzeige, gilt die Leistung von Telematica als mangelfrei übernommen. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.
- 28.5 Ein Unternehmer ist nicht berechtigt, bei Vorliegen bloß geringfügiger Mängel die Übernahme der Leistung von Telematica zu verweigern.
- 28.6 Wird eine Übernahme durch einen Unternehmer ohne triftigen Grund wiederholt verweigert, gilt die Übernahme als erfolgt. Ab diesem Zeitpunkt gilt die Leistung von Telematica als mangelfrei erbracht oder geliefert.
- 28.7 Wird ein Unternehmer von seinen eigenen Vertragspartnern wegen eines an einer Leistung von Telematica aufgetretenen Mangels in Anspruch genommen, so hat er diese Inanspruchnahme unverzüglich Telematica zu melden, widrigenfalls entfällt sonst sein Rückgriffs-Anspruch nach § 933b ABGB. Die Gewährleistung von Telematica für einen solchen Rückgriffs-Anspruch des Kunden verjährt nach einer Frist von einem Monat.
- 28.8 Die Gewährleistungsfrist gegenüber einem Unternehmer für verkaufte Waren beträgt, sofern nicht anders vereinbart, 12 Monate. Dies gilt auch für Gegenstände, die mit einem Gebäude oder mit Grund und Boden fest verbunden werden. Nach Ablauf der zwölfmonatigen Frist verfallen sämtliche Gewährleistungsansprüche, sodass gegenüber Telematica kein Rückgriff gemäß § 933b ABGB vom Kunden geltend gemacht werden kann. Während der Gewährleistungsfrist hat der Kunde das Vorhandensein des Mangels bei der Übergabe der Sache, sowie, dass dieser nicht durch Gebrauch verursacht wurde, zu beweisen. Die Gewährleistung und die Gewährleistungsfrist beginnen mit der Übernahme. Die Gefahr geht mit der Übernahme auf den Kunden über. Bei Vorliegen eines gewährleistungspflichtigen Mangels wird Telematica nach ihrer Wahl die Verbesserung oder den Austausch der Sache vornehmen oder Wandlung bzw. Preisminderung zugestehen.
- 28.9 Für Hardware oder Installationen, die durch eigenes Personal des Kunden bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt für Telematica jegliche Gewährleistung. Ebenso kann keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden übernommen werden, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen, chemische Einflüsse, unsachgemäße Verkabelung, mangelnde Stromversorgung oder Klimatisierung, Entfernen von Anschlusskabeln, Bedienung, Beeinträchtigung durch Computerviren, Nichteinhaltung von Sicherheitsbestimmungen oder Sicherheitsmaßnahmen, Nichtbeachtung von Montagehinweisen, ungenügender Einrichtung, Überbeanspruch über die von Telematica angegebene Leistung oder Manipulation an Hard- oder Software oder Gewalteinwirkung, sowie unsachgemäßen Umgang, Verwendung von ungeeigneten Betriebsmitteln oder höhere Gewalt sowie auf Transportschäden zurückzuführen sind.
- 28.10 Mängelrügen für Services haben unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Frist von einem Monat, sofern der Mangel zu diesem Zeitpunkt noch auftritt, schriftlich zu erfolgen. Telematica wird Mängel innerhalb angemessener Frist beheben oder beheben lassen, wobei der Kunde alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglichen wird. Für Gewährleistungsarbeiten im Betrieb des Kunden sind von diesen allenfalls notwendigen Arbeitskräften unentgeltlich beizustellen. Die im Rahmen einer Wartung oder Reparatur ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum von Telematica über.
- 28.11 Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer der Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

- 28.12 Falls der Kunde mit Zustimmung von Telematica Fremdprodukte mit dem Service betreibt, übernimmt Telematica keine Gewährleistung für den einwandfreien Betrieb dieser Fremdprodukte mit dem Telematica Service. Die Instandhaltung der Fremdprodukte hat der Kunde sicherzustellen.
- 28.13 Keine Gewährleistung wird dafür übernommen, dass die überlassene Software mit anderen Programmen oder der Hardware des Kunden zusammenarbeitet bzw. allen Anforderungen des Kunden entspricht, sofern dies nicht ausdrücklich und schriftlich zugestanden wurden.
- 28.14 Für Konsumenten im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten abweichend von den hier angeführten Regelungen die gesetzlichen Bestimmungen, wie zum Beispiel:
- a. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei beweglichen Sachen 2 Jahre.
  - b. Der Kunde hat das Recht von Telematica Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Sache zu verlangen.
  - c. Sollte dies nicht möglich sein, kann der Kunde eine Preisminderung oder eine Vertragsauflösung gemäß Punkt 11.7 verlangen.
- 28.15 Sollte im Sinne obiger Regelung oder aus gesetzlichen Gründen eine Gewährleistungspflicht von Telematica bestehen, so erfüllt Telematica eine derartige Verpflichtung, sofern möglich, im Wege der Fernwartung oder durch Austausch der Hardware mittels Paketversand.
- 28.16 Die Gewährleistungspflicht beschränkt sich auf Mängel, welche reproduzierbar sowie vom Kunden nachvollziehbar dokumentiert sind.

## 29 Haftung

- 29.1 Telematica haftet für von ihr verursachte Schäden gegenüber Verbrauchern gemäß den gesetzlichen Bestimmungen und gegenüber Unternehmern, soweit diese nicht Schäden an der Person betreffen, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung gegenüber Unternehmern für Folgeschäden und entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
- 29.2 Die Haftung für Datenverlust und Datenschäden wird ausgeschlossen, sofern die Datensicherung nicht explizit Bestandteil des Vertrags ist bzw. Bestandteil der Leistungsbeschreibung des Service ist.
- 29.3 Telematica haftet nicht, wenn es jemandem gelingt, auf rechtswidrige Art und Weise an Daten des Kunden heranzukommen oder sich auf Systeme des Kunden zugriff verschafft oder durch deren Verwendung Kosten entstehen. Die Geltendmachung von Schäden des Kunden oder Dritter gegenüber Telematica aus einem derartigen Zusammenhang wird einvernehmlich ausgeschlossen. Dies gilt speziell für an den Kunden übermittelte Zugangsdaten für Internet, Telefonie und Hosting.
- 29.4 Telematica haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse oder höhere Gewalt zurückzuführen sind. Ebenso haftet Telematica nicht bei Mängeln, die auf vom Kunden gestelltes Material zurückzuführen sind.
- 29.5 Der Ersatz von Schäden, ausgenommen Personenschäden, ist für jedes schadenverursachende Ereignis gegenüber dem einzelnen Geschädigten, sofern Unternehmer, mit EUR 1.000,-, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 20.000,- beschränkt. Wenn der

Gesamtschaden höher ist, verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig.

- 29.6 Die Haftung ist insgesamt betragsmäßig beschränkt, sowohl mit dem halben Jahrentgelt für den ein Dauerschuldverhältnis darstellenden Vertrag oder mit dem entrichteten Kaufpreis oder Werklohn. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.
- 29.7 Der Kunde darf Dritten die Inanspruchnahme von Services, soweit nicht anders vereinbart, nur mit ausdrücklicher Genehmigung durch Telematica gestatten. Der Kunde kann die ständige und alleinige Benützung oder die ständige und alleinige Inanspruchnahme von Services durch Dritte der für die Verrechnung zuständigen Stelle von Telematica anzeigen und eine entsprechende Haftungserklärung des oder der Dritten an Telematica übermitteln.
- 29.8 Telematica haftet nicht für Inhalt, Vollständigkeit und Richtigkeit der Anbieterdaten Dritter sowie übermittelter oder abgefragter Daten.
- 29.9 Für Entgeltforderungen, die durch die Inanspruchnahme von Services von Telematica durch Dritte entstanden sind, haftet der Kunde, soweit er dies innerhalb seiner Einflussphäre zu vertreten hat.
- 29.10 Telematica haftet nicht für Entgeltforderungen eines Dritten, die aus einem Vertragsverhältnis mit einem anderen Dritten (z.B. Mehrwertdienste-Anbieter) stammen.
- 29.11 Telematica übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch eine allenfalls erforderliche aber nicht erteilte behördliche Bewilligung, Genehmigung, Konzession oder Zustimmung von Dritten entstehen.

## 30 Software Bedingungen

- 30.1 Sofern dem Kunden von Telematica Software zur Verfügung gestellt wird, so wird dem Kunden eine nicht übertragbare und nicht ausschließliche Lizenz zur Benutzung der Software und der begleitenden Dokumentation für die Dauer des Vertragsverhältnisses eingeräumt. Der Kunde darf die Lizenz nicht an Dritte übertragen oder die Software vervielfältigen.
- 30.2 Falls vom Kunden Abänderungen oder Konfigurationen der Software und der dafür benötigten Systemeinstellungen auf seiner Hardware oder von Telematica entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung gestellter Hardware eigenmächtig durchgeführt werden, leistet Telematica keine Gewährleistung und haftet nicht für dadurch verursachte Schäden.
- 30.3 Für Software, die von Telematica weder erstellt noch angeboten wird, übernimmt Telematica keine Gewährleistung und haftet nicht für Mängel oder dadurch verursachte Schäden. Vom Urheber mitgeteilte Nutzungsbestimmungen oder Lizenzregelungen sind einzuhalten. Bei schuldhafter Verletzung dieser Verpflichtung, die bei Telematica zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen.
- 30.4 Werden Firewall- oder Sicherheitslösungen (z.B. Anti-Viren Produkte) angeboten, so nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass nach dem derzeitigen Stand der Technik keine absolute Sicherheit und keine volle Funktionsfähigkeit gegeben ist. Telematica kann daher keine Haftung für allfällige Nachteile, die dadurch entstehen, dass das beim Kunden installierte Firewall-System oder die eingesetzte Sicherheitslösung umgangen oder außer Funktion gesetzt wird, übernehmen.
- 30.5 Bei Verbrauchergeschäften kann sich Telematica, soweit gesetzlich zulässig, von Ansprüchen auf Vertragsaufhebung oder auf angemessene Preisminderung dadurch befreien, dass Telematica in



angemessener Frist die mangelhafte Software bzw. das mangelhafte Firewall-System gegen eine mängelfreie austauscht oder das Fehlende nachträgt.

## 31 Datenschutz

- 31.1 Telematica beachtet beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften der EU Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und trifft die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich von Telematica erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Telematica verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Verwaltung der Produkte oder Dienstleistungen sowie der Rechnungslegung entsprechend der Vorverträge, Verträge, Angebote oder SLA und unter Beachtung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.
- 31.2 Im Falle einer Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO durch Telematica als Auftragsverarbeiter und dem Kunden als Verantwortlichen, bilden diese AGB respektive eine gesondert abzuschließende, individuelle „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung“ einen integralen, mit diesen AGB mitgeltenden Bestandteil aller im Zuge der Leistungserbringung durch Telematica vom Kunden genutzten Services. Dies gilt auch für bestehende und zukünftige Verträge zwischen dem Kunden und Telematica. Es ist somit ein verbindliches, schriftliches Rechtsinstrument entsprechend Artikel 28 (2) und (9) DSGVO. Damit ist eine DSGVO-konforme Zusammenarbeit bei der Auftragsverarbeitung für beide Vertragspartner sichergestellt.
- 31.3 Telematica und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 161 TKG und den Geheimhalteverpflichtungen des Datenschutzrechts, dies auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der Kunden werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche. Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten dann widersprechen, wenn diese Verarbeitung nicht auf einer gesetzlichen Rechtsgrundlage, sondern aus überwiegendem berechtigten Interesse von Telematica durchgeführt wird. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz von Telematica ist, oder um einem Kunden den von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen.
- 31.4 Gem. § 166 TKG verpflichten sich die Vertragspartner, Stammdaten nur im Rahmen der Leistungserbringung und nur für die im Vertrag vereinbarten Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 124 TKG. Soweit Telematica gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird Telematica dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen. Telematica wird aufgrund § 166 TKG ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und verarbeiten: Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail-Adresse, Telefon und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformation, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses. Stammdaten werden gem. § 166

Abs.3 TKG von Telematica spätestens nach der Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

- 31.5 Telematica wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten notwendig sind sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 167 TKG bis zu 3 Monate speichern. Im Streitfall wird Telematica diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird Telematica die Daten nicht löschen. Ansonsten wird Telematica Verkehrsdaten nach Ablauf von 3 Monaten unverzüglich löschen oder anonymisieren. Zum Beispiel wird Telematica eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nicht vornehmen, außer in gesetzlich besonders geregelten Fällen.
- 31.6 Verkehrs- oder Inhaltsdaten werden von Telematica nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird Telematica gespeicherte Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird Telematica die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen. Telematica ist weder verpflichtet noch berechtigt, für den Kunden bestimmte Verkehrs- oder Inhaltsdaten auf unbegrenzte Zeit zu speichern.
- 31.7 Telematica kann ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis gemäß § 137 TKG mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, E-Mail-Adresse und Internet-Adresse sowie auf Wunsch des Teilnehmers mit der Berufsbezeichnung erstellen. Telematica ist zur Erstellung eines Teilnehmerverzeichnisses nicht verpflichtet. Auf ausdrücklichen Wunsch des Teilnehmers hat diese Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. Die genannten Daten werden nur für Zwecke der Benützung des öffentlichen Telefondienstes verwendet und ausgewertet. Eine Einteilung von Teilnehmern nach Kategorien zur Erstellung und Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen ist gem. § 137 TKG zulässig, ansonsten wird Telematica keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.
- 31.8 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Telematica gem. § 161 Abs.3 TKG verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass Telematica gem. § 181 Abs.9 TKG zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen von Telematica aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus. Der Kunde nimmt Weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetz (ECG) zur Kenntnis, wonach Telematica unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen.
- 31.9 Übermittelt ein Kunde über Internetzugänge von Telematica personenbezogene Daten, so trägt er diesbezüglich die Verantwortung nach der datenschutzrechtlichen Gesetzgebung. Betreffend die Verwendung von eigenen oder von Telematica zur Verfügung gestellten Speichereinrichtungen, unabhängig davon, ob der Kunde bei deren Nutzung „Verantwortlicher“ oder „Auftragsverarbeiter“ oder „weiterer Auftragsverarbeiter“ im Sinne der DSGVO ist, verpflichtet er sich, im Falle der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit derartigen Daten bzw. Verarbeitungen, Telematica schad- und klaglos zu halten.
- 31.10 Telematica wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei Telematica gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei Telematica gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw.

diese weiter zu verwenden, so haftet Telematica dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten. Für Verbrauchergeschäfte gilt: Die Haftung von Telematica ist ausgeschlossen, wenn Telematica oder eine Person, für welche Telematica einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

- 31.11 Telematica stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen im Rahmen der Machbarkeit bei wirtschaftlich vertretbarem Aufwand getroffen. Näheres unter [www.telematica.at/agb](http://www.telematica.at/agb) „Telematica Sicherheitsinformationen“.

## 32 Antikorruptions-Klausel

- 32.1 Die Vertragsparteien dürfen keinerlei Handlungen im Zusammenhang mit der Aushandlung, dem Abschluss oder der Erfüllung eines Vertrages begehen, beauftragen oder erlauben, die von Seiten der Vertragsparteien oder deren verbundenen Unternehmen Verletzungen geltender Antikorruptionsgesetze oder Antikorruptionsverordnungen darstellen könnten. Diese Verpflichtung erstreckt sich insbesondere auf unrechtmäßige Zahlungen, inklusive unterstützender Zahlungen, an Staatsbedienstete oder Behördenvertreter mitsamt deren Geschäftspartnern, Familienangehörigen und nahen Freunden.
- 32.2 Die Vertragsparteien verpflichten sich, im Zusammenhang mit der Aushandlung, dem Abschluss oder der Erfüllung eines Vertrages Mitarbeitern, Repräsentanten oder externen Beauftragten der jeweils anderen Partei keinerlei unangemessene Geschenke oder Vergünstigungen anzubieten oder zu gewähren oder von Mitarbeitern, Repräsentanten oder externen Beauftragten der anderen Vertragspartei solche Geschenke oder Vergünstigungen anzunehmen oder zu fordern, seien sie finanzieller oder anderer Art.
- 32.3 Die Vertragsparteien haben einander unverzüglich zu unterrichten, sobald sie jegliche Korruption oder konkrete Verdachtsmomente hierauf hinsichtlich der Aushandlung, des Abschlusses oder der Erfüllung eines Vertrages feststellen.

## 33 Sonstige Bestimmungen

- 33.1 Rechtlich verbindliche Erklärungen von Telematica können dem Kunden elektronisch per E-Mail an die vom Kunden auch für den Empfang derartiger Erklärungen bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesendet werden, soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart ist.
- 33.2 Unternehmer sind zur Anfechtung des Vertrages wegen Irrtums nicht berechtigt auch ist die Geltendmachung der Verkürzung über die Hälfte (laesio enormis) gegenüber Telematica ausgeschlossen.

## 34 Schlussbestimmungen

- 34.1 Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen.
- 34.2 Die Vertragssprache ist deutsch.
- 34.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und Telematica ist Graz.

- 34.4 Für Klagen gegen Verbraucher im Sinne des KSchG, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.
- 34.5 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB, einer Leistungsbeschreibung (LB) oder Entgeltbestimmung (EB) unwirksam, dann bleiben die übrigen von der Unwirksamkeit nicht betroffenen Bestimmungen weiter gültig. Für Verträge mit Unternehmern gilt zusätzlich: Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB, einer Leistungsbeschreibung (LB) oder Entgeltbestimmung (EB) unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.
- 34.6 Unabhängig von der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte kann der Kunde sich bei Streit- oder Beschwerdefall an die RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79) wenden. Dies gilt insbesondere bei Beschwerden hinsichtlich der Qualität des Service oder bei Zahlungstreitigkeiten, die Telematica für den Kunden nicht zufriedenstellend lösen konnte oder bei behaupteten Verletzungen des TKG. Die RTR wird sich bemühen, eine angemessene Lösung zu finden und dem Kunden und Telematica ihre Ansicht mitteilen. Unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) findet der Kunde die Verfahrensrichtlinien, die erforderlichen Formulare und weitere Informationen.