

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für UPC Mobile Produkte



gültig ab 26.05.2018 für alle neu abgeschlossenen Verträge.

## Das Wichtigste auf einen Blick.

Wir haben unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sie klar, verständlich und übersichtlich gestaltet. Hier das Wichtigste in Kürze:

### ✓ **Vertragsgrundlagen**

- Ihr Einzelvertrag
- diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- die für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB)

### ✓ **Mindestvertragsdauer**

Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus Ihrem Einzelvertrag oder den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.

### ✓ **Kündigungsfrist**

- 1 Monat mit Wirkung zum letzten Tag eines Kalendermonats (schriftlich).
- Wenn wir eine Mindestvertragsdauer vereinbart haben, kann der Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, in dem die Mindestvertragsdauer endet.

### ✓ **Zahlungsbedingungen**

Rechnungen sind sofort mit Zugang zur Zahlung fällig. Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen.

### ✓ **Rechnung**

Sie können wählen, ob Sie Ihre Rechnung elektronisch oder in Papierform erhalten möchten.

**... mehr Details erfahren Sie in den umseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.**

## Inhalt

- Abschnitt 1 – **Vertragliche Grundlagen unserer Beziehung**
- Abschnitt 2 – **Unsere Leistung & Haftung**
- Abschnitt 3 – **Ihre Verantwortung**
- Abschnitt 4 – **Zahlungsbedingungen & Rechnung**
- Abschnitt 5 – **Datenschutz ist uns wichtig**
- Abschnitt 6 – **Schlussbestimmungen**

## Abschnitt 1 – Vertragliche Grundlagen unserer Beziehung

### 1 Für welche Dienste gelten diese AGB?

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle UPC Mobile Produkte.

### 2 Wie ist unsere Vertragsbeziehung geregelt?

Grundlage unserer Vertragsbeziehung sind Ihr Einzelvertrag, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB). Die genannten Vertragsbestandteile gelten in der angeführten Reihenfolge mit absteigender Priorität. Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen sowie AGB finden Sie auf unserer Website [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb) und sind in unseren Geschäftsstellen verfügbar. Gerne senden wir Ihnen die gewünschten Unterlagen kostenlos zu.

### 3 Wie kommt unser Vertrag zustande?

Unser Vertrag kommt durch Ihre schriftliche, telefonische oder elektronische Bestellung (Angebot) und der Annahme durch UPC zustande. Die Annahme Ihrer Bestellung erfolgt durch:

- durch tatsächliche Leistungsbereitstellung, oder
- durch Zustellung der bestellten SIM-Karte bzw. Ware.

### 4 Was prüfen wir vor Vertragsabschluss?

Wir können folgende Nachweise verlangen, um Ihre Angaben überprüfen zu können, wie zB:

- amtlicher Lichtbildausweis zum Nachweis Ihrer Identität,
- Meldezettel zum Nachweis Ihres Wohnsitzes,
- Nachweis Ihrer Bankverbindung, wenn Sie mittels Lastschriftmandat bezahlen,
- falls erforderlich: eine Vollmacht für das Vorliegen Ihrer Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis,
- falls anwendbar: einen Nachweis Ihrer Unternehmereigenschaft (Firmenbuchauszug oder einen ähnlichen Nachweis).

Wenn wir Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit haben, können wir Ihre Bestellung nur dann annehmen, wenn Sie uns eine angemessene Sicherheitsleistung (zB Kautions- oder Bankgarantie eines im Europäischen Wirtschaftsraum niedergelassenen Kreditinstitutes) oder eine angemessene Entgeltvorauszahlung zahlen.

### 5 Wann lehnen wir einen Vertragsabschluss ab?

Wir sind berechtigt, Ihre Bestellung in begründeten Fällen abzulehnen, insbesondere in folgenden Fällen:

- es besteht begründeter Zweifel an Ihrer Identität, oder
- Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit uns, oder
- unrichtige oder unvollständige Angabe bei der Bestellung oder die Nichterbringung der geforderten Nachweise nach Punkt 4 der AGB, oder
- es bestehen begründete Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit, oder
- es besteht der begründete Verdacht, dass Sie Ihre SIM-Karte bzw. unseren Dienst/Leistung missbräuchlich verwenden oder verwenden werden, oder
- fehlende Geschäftsfähigkeit und keine Genehmigung durch Ihren gesetzlichen Vertreter oder Sachwalter, oder
- wenn Sie uns keine inländische Kontakt-, Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt geben.

### 6 Wie kommunizieren wir mit Ihnen?

Wir können Ihnen rechtlich bedeutsame Mitteilungen / vertragsrelevante Korrespondenz auch per E-Mail an jene E-Mail Adresse senden, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz zuletzt mitgeteilt haben. Wir weisen Sie im Zuge Ihrer Bestellung nochmals darauf hin. Ihre bei uns für die Abwicklung vertragsrelevanter Korrespondenz gespeicherte E-Mail Adresse können Sie jederzeit bei uns in Erfahrung bringen oder uns deren Änderung bekannt geben. Diese Regelung gilt nicht für die Zustellung von Rechnungen; für die Zustellung von Rechnungen gilt Punkt 34 der AGB.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchen Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

### 7 Wie kann unser Vertrag ordentlich gekündigt werden?

Unser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen kann von Ihnen und von uns unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat mit Wirkung zum letzten Tag eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Zur Wahrung der Kündigungsfrist ist der Postaufgabestempel maßgeblich.

### 8 Was gilt bei Mindestvertragsdauer?

Für bestimmte Verträge kann eine Mindestvertragsdauer vereinbart werden. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit dem Tag, an dem der Vertrag zustande kommt. Die Mindestvertragsdauer ergibt sich aus Ihrem Einzelvertrag oder den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen.

Mindestvertragsdauer bedeutet, dass unser Vertrag frühestens mit Wirksamkeit zum letzten Tag jenes Kalendermonats ordentlich gekündigt werden kann, in dem die Mindestvertragsdauer endet (Kündungsverzicht). Wenn Sie den Vertrag dennoch vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen, ist die Summe der offenen Grundentgelte, die bis zum frühestens möglichen ordentlichen Kündigungstermin entstehen würde, zu bezahlen.

### 9 Kann unser Vertrag auch außerordentlich gekündigt werden?

Aus wichtigem Grund kann unser Vertrag von Ihnen oder von uns ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung schriftlich gekündigt werden.

Ein wichtiger Grund, der uns zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor,

- wenn eine Voraussetzung für eine Sperrung nach Punkt 27 der AGB gegeben ist, oder
- bei natürlichen Personen: Todesfall
- bei juristischen Personen: Liquidation.

Ein wichtiger Grund, der Sie zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- wir den in den für Ihr Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen enthaltenen Leistungsumfang trotz Ihrer nachgewiesenen schriftlichen Aufforderung in wesentlichen Punkten über einen Zeitraum von mindestens zwei Wochen nicht einhalten, oder
- wir einseitige Vertragsänderungen nach § 25 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) vornehmen und diese Änderungen für Sie nicht ausschließlich begünstigend sind.

### 10 Was gilt im Todesfall?

Mit dem Tod eines Kunden endet der Vertrag, es sei denn, eine erbberechtigte Person erklärt binnen 2 Wochen, nachdem wir vom Todesfall erfahren haben, in das Vertragsverhältnis eintreten zu wollen. Für Entgelte, die ab dem Tod des Kunden bis zur Kenntnis des Todes durch UPC angefallen sind, haften, soweit gesetzlich zulässig, unbeschadet anderer Bestimmungen, der Nachlass und – nach vollzogener Einantwortung – die Erben.

### 11 Kann unser Vertrag einseitig geändert werden?

Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes sind wir berechtigt einseitige Änderungen von Vertragsbestandteilen oder Entgelten vorzunehmen. Über Änderungen, die für Sie nicht ausschließlich begünstigend sind, informieren wir Sie mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten in Textform (per E-Mail oder Brief; bei anonymen Prepaid-Vertragsverhältnissen per SMS). In diesem Fall haben Sie ein außerordentliches und kostenloses Kündigungsrecht.

Möchten Sie Ihren Vertrag aufgrund einer nicht ausschließlich begünstigenden Änderung kündigen, muss die Kündigung bis zum In-Kraft-Treten der Änderungen bei uns zugegangen sein. Die Kündigung wird mit Einlangen bei uns wirksam. Zu diesem Zeitpunkt endet Ihr Vertrag. Abweichend können Sie ein Wunschdatum (spätestens jedoch den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen) in Ihrer Kündigung angeben.

## Abschnitt 2 – Unsere Leistung & Haftung

### 12 Was leisten wir?

Der Umfang unserer vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der für Ihr Produkt geltenden Leistungsbeschreibung.

### 13 Erhalten Sie von uns eine SIM Karte? Was ist dabei zu beachten?

Damit Sie unsere Dienste nutzen können, stellen wir Ihnen die notwendige SIM-Karte zur Verfügung.

Die SIM-Karte verbleibt in unserem Eigentum und ist nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Aufforderung von UPC zu retournieren.

UPC ist jederzeit berechtigt, die SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte auszutauschen oder über das Mobilfunknetz technisch notwendige oder produktbedingte Änderungen in die SIM-Karte einzuspielen.

Bitte beachten Sie, dass eine gewerbliche Nutzung, wie zB ein Weiterverkauf unserer Dienste/Leistungen, nicht zulässig ist.

#### 14 Welche Dienstqualität können Sie erwarten?

Wir betreiben unsere angebotenen Dienste „Sprachtelefonie und mobile Datendienste“ unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Wir orientieren uns dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die Verfügbarkeit beträgt über das Jahr gesehen 97 %. Zur Vornahme betriebsnotwendiger Wartungs- oder Erweiterungsarbeiten kann es notwendig sein, dass wir unsere Leistungen/Dienste vorübergehend unterbrechen. Wir werden diese Unterbrechungen möglichst kurz halten und sind bemüht, diese zu Tageszeiten durchzuführen, an denen die Nutzung der Dienste erfahrungsgemäß geringer ist.

#### 15 Welche geographische Verfügbarkeit können Sie erwarten?

Die Verfügbarkeit der von uns angebotenen Leistung ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von UPC in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Bitte informieren Sie sich vor Abschluss des Vertrags über die Netzabdeckung an Ihren bevorzugten Standorten. Auf unserer Website [www.upc.at/mobile](http://www.upc.at/mobile) haben Sie die Möglichkeit, die Netzabdeckung von bestimmten Standorten zu überprüfen.

Unser Angebot und die geographische Verfügbarkeit außerhalb unseres Mobilfunknetzes hängen vom Netzausbau unserer nationalen und internationalen Partner und Roamingpartner und von den Vereinbarungen, die zwischen diesen Partnern und Roamingpartnern und uns bestehen, ab.

Bitte beachten Sie, dass mobile Dienstleistungen auf der Nutzung von Funkwellen beruhen und die entsprechenden Netzabdeckungsangaben nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen können. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb unserer Kontrolle liegen (z.B.: bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

#### 16 Wie ist bei einer Störungen vorzugehen?

Bitte informieren Sie uns umgehend, wenn Sie eine Störung in Ihrer Anlage bemerken.

#### 17 Gibt es eine Entschädigungs- oder Erstattungsregelung?

Wenn wir die vertraglich vereinbarte Leistungsqualität nach den für Ihr Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen länger als einen vollen Kalendertag nicht erbringen, dann bekommen Sie von uns für die Dauer der Nichterbringung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück.

Im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit bei Internetprodukten oder bei anderen Dienstleistungsparametern stehen Ihnen folgende Gewährleistungsbehelfe zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung. Über das Bestehen, die Bedingungen und die Einzelheiten der Ausübung der Gewährleistungsbehelfe informieren wir Sie gerne im Anlassfall. Sie haben auch die Möglichkeit sich an die Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) (Punkt 39 der AGB) oder ein Gericht zu wenden.

#### 18 Wofür haftet UPC – wofür nicht?

Verbrauchern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

Unternehmern im Sinne des KSchG gegenüber haften wir (ausgenommen Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird) nur für Schäden oder Nachteile, die von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht worden sind. Unsere Haftung für verlorene oder veränderte Daten, entgangenen Gewinn, Folgeschäden sowie für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht. Darüber hinaus ist unsere Ersatzpflicht für jedes schadensverursachende Ereignis – ausgenommen wiederum Personenschäden – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit EUR 3.700,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 40.000,- beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.

Wir übernehmen keine Haftung für Waren und Dienstleistungen aus Verträgen zwischen dem Endkunden und Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter). Insbesondere übernehmen wir keine Haftung

für schädigende Software (z.B.: Viren, Trojaner), Schäden an Hard- und Software, Datenverlust, sowie inhaltliche und rechtliche Mängel.

#### 19 Informationen zu Notrufen

Wir gewährleisten die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern. Gemäß § 98 Abs. 3 TKG 2003 wird bei Anrufen zu Notrufnummern dem Notrufräger die Standortdaten im Sinne des § 92 Abs 3 Z 6 TKG 2003 Ihrer SIM-Karte, von der aus die Notrufnummer gewählt wurde, zugänglich gemacht. Die einheitliche europäische Notrufnummer lautet 112.

### Abschnitt 3 – Ihre Verantwortung

#### 20 Haben Sie uns gegenüber Mitteilungspflichten?

Sie sind verpflichtet uns zu informieren, wenn sich folgende Daten ändern:

- Ihr Name
- Ihre Anschrift (inkl. Rechnungsadresse)
- Ihre E-Mail Adresse, falls Sie uns diese bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang von vertragsrelevanter Korrespondenz (Punkt 6 der AGB) und von elektronischen Rechnungen (Punkt 34 der AGB) mitgeteilt haben
- Ihre Bankverbindung, sofern Sie uns ein Lastschriftmandat erteilt haben
- Ihre Rechtsform

#### 21 Was gilt wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift nicht informieren?

Wenn Sie uns über die Änderung Ihrer Anschrift nicht informieren und uns Ihre aktuelle Anschrift nicht bekannt ist, und wir Sie schriftlich kontaktieren müssen und Ihre Anschrift unsere einzige Kontaktmöglichkeit ist, dann gelten Mitteilungen von uns in der Form von Briefsendungen auch dann, wenn sie Ihnen tatsächlich nicht zugegangen sind, als Ihnen zugegangen, wenn wir diese Mitteilungen an die von Ihnen zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt haben. In diesem Fall gilt die Zustellung an eine innerhalb von Österreich gelegene Adresse am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt.

#### 22 Wofür benötigen Sie Ihr Kundenkennwort?

Das Kundenkennwort dient der Authentifizierung uns gegenüber. Das Kundenkennwort definieren Sie bei Vertragsbeginn.

#### 23 Was ist im Umgang mit Passwörtern, PIN- und PUK Code zu beachten?

PIN- bzw. PUK-Code sind Zahlencodes, die Ihnen die ausschließliche Verfügungsmöglichkeit über Ihre SIM-Karte bzw. über bestimmte Services einräumen. Bezüglich Kundenkennwort, Passwörter, PIN- und PUK-Code gelten die Schutz und Sorgfaltspflichten gemäß Punkt 24 der AGB.

#### 24 Welche Schutz- und Sorgfaltspflichten haben Sie?

Sie haben bezüglich der SIM-Karte Schutz- und Sorgfaltspflichten. Insbesondere sind Sie verpflichtet,

- a) die SIM-Karte sorgfältig zu verwahren und vor Missbrauch und Diebstahl zu schützen;
- b) uns den Verlust oder Diebstahl einer SIM-Karte unverzüglich unter Bekanntgabe des Kundenkennwortes zu melden; wir veranlassen daraufhin die Sperre der SIM-Karte. Für die Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die bis zum Zeitpunkt Ihrer Meldung durch die Nutzung der SIM-Karte anfallen, haften Sie. Für die Aufhebung der Sperre verrechnen wir ein Entgelt gemäß den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen. Bitte beachten Sie, dass Sie während der Sperre nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte entbunden sind.
- c) die SIM-Karte mittels PIN Code zu schützen.
- d) den Zugriff auf Ihr Endgerät nach technischer Möglichkeit, beispielsweise mittels Sperrcode, zu schützen.
- e) die SIM-Karte vor schädlichen Einflüssen und unsachgemäßer Behandlung zu schützen.
- f) Maßnahmen zur Datensicherheit (regelmäßige Datensicherung, Passwortschutz, Zugangsbeschränkungen, Firewalls etc.) einzurichten.
- g) Ihr Kundenkennwort, Passwörter, PIN- und PUK-Code sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten. Insbesondere dürfen diese Dritten nicht zugänglich gemacht werden. PIN- und PUK-Code dürfen nicht gemeinsam mit der SIM-Karte oder dem Endgerät aufbewahrt oder darauf vermerkt werden. Falls und sobald Sie Grund zur Annahme haben, dass Dritte Kenntnis von Ihrem Kundenkennwort, Ihren Passwörtern, Ihren PIN oder PUK-Codes erlangt haben, haben Sie uns dies unverzüglich mitzuteilen und diese zu ändern oder diese Änderung bei uns zu beantragen, wenn Sie die Änderung nicht selbst durchführen können.

Wenn Sie gegen eine in diesem Punkt 24 der AGB genannten Schutz- und Sorgfaltspflichten schuldhaft verstoßen und uns dadurch ein Schaden entsteht, so haften Sie für den von Ihnen zu vertretenden Schaden.

## 25 Was gilt bei Missbrauch und rechtswidriger Verwendung der SIM Karte?

Sie dürfen die von uns zur Verfügung gestellte SIM-Karte nicht missbräuchlich verwenden.

Insbesondere sind verboten

- a) der Missbrauch der SIM-Karte zur Umgehung von Zusammenschaltungsverkehr unter Benutzung der Luftschnittstelle durch Verwendung der SIM-Karte in einem mobilen Gateway (SIM-Box Rerouting);
- b) die Übermittlung von Nachrichten, die die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährden oder welche gegen die Gesetze verstoßen, insbesondere das Pornographie- und Verbotsgesetz, das Strafgesetzbuch, das DSG 2000, TKG 2003, das Medien- und Urheberrechtsgesetz sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb;
- c) jede Belästigung oder Verängstigung anderer Personen.

Den Aufwand, der uns durch die missbräuchliche Verwendung der SIM-Karte durch Sie entsteht, können wir Ihnen in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens wird dadurch nicht ausgeschlossen.

Sie verpflichten sich, uns hinsichtlich aller Ansprüche schad- und klaglos zu halten, die sich aus der rechtswidrigen und schuldhaften missbräuchlichen Verwendung unserer Dienste, insbesondere im Zusammenhang mit Verfahren gegen uns und/ oder die Geschäftsleitung bzw. Mitarbeiter von uns wegen übler Nachrede oder Ehrenbeleidigung, nach dem Mediengesetz, Pornografie- und Verbotsgesetz oder nach dem Urheberrechtsgesetz ergeben. Die Schad- und Klagehaltung umfasst insbesondere auch zu zahlende Strafen und die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsvertretung.

## 26 Wann können wir eine Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung fordern?

In manchen Fällen können wir unsere Leistung von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen. Das ist der Fall wenn:

- a) Sie mit Ihrer Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug sind, oder
- b) Ihr laufendes, noch nicht zur Zahlung fälliges Entgelt das Doppelte Ihres bisherigen durchschnittlichen Monatsentgeltes übersteigt, oder
- c) begründete Zweifel an Ihrer Bonität bestehen. Diese sind insbesondere dann gegeben, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen wurde oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen wird mangels Kostendeckung abgewiesen bzw. ein eröffnetes Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens eingestellt wurde.

## 27 Wann können wir unsere Leistung sperren bzw. außerordentlich kündigen?

Wir sind berechtigt, unsere Leistung teilweise oder zur Gänze für Sie zu sperren, wenn ein von Ihnen zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für uns unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Sie nehmen unsere Dienstleistungen unüblich hoch in Anspruch, das heißt, wenn die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte innerhalb einer Rechnungsperiode mehr das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages Ihrer bisherigen Rechnungen erreichen (z.B. durch Nutzung von Mehrwert- oder Roaming- Leistungen), vorausgesetzt es sind mehr als € 71,00 (Sicherheitssperre).
- b) Sie haben die Ihnen aufgetragenen Schutz- und Sorgfaltspflichten gemäß Punkt 24 der AGB verletzt.

Wir sind berechtigt, unsere Leistung teilweise oder zur Gänze für Sie zu sperren oder unseren Vertrag mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 9 der AGB außerordentlich zu kündigen, wenn ein von Ihnen zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für uns unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- a) Sie bei Bestellung bzw. bei Vertragsabschluss unrichtige Angaben gemacht haben, die zur Ablehnung Ihres Angebotes geführt hätten.
- b) Sie sind mit der Zahlung Ihres Entgeltes trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung in Verzug. Für Unternehmer gilt: § 25a Insolvenzordnung bleibt davon unberührt.
- c) Sie Ihre SIM-Karte missbräuchlich verwenden.
- d) Sie durch Ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung Ihrer Dienste einschränken und dadurch die Netzintegrität gefährden.

- e) Sie entfernen störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung von unserem Netz.
- f) Sie haben die Ihnen aufgetragene Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 26 der AGB nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erbracht.
- g) Es liegen andere von Ihnen zu vertretende Umstände vor, die die Erbringung von weiteren Leistungen für uns unzumutbar machen.
- h) Uns werden Umstände bekannt, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 5 der AGB darstellen.
- i) Sie oder ein von Ihnen beauftragter Dritter nimmt selbst Eingriffe in unser Netz, die SIM-Karte oder in das von uns zur Verfügung gestellte Equipment vor.
- j) Wir fordern Sie auf, störende oder nicht zugelassene Endgeräte vom Netz zu entfernen und Sie kommen dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung von Netz oder Diensten oder der Gefährdung von Personen oder Vermögenswerten nicht unverzüglich nach.
- k) Die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über Ihr Vermögen wird mangels Kostendeckung abgewiesen bzw. ein eröffnetes Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens eingestellt wird.

Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung einerseits oder bloßer Sperre der Leistung andererseits liegt in unserem Ermessen. Auf Wunsch informieren wir Sie gerne über den Grund der getroffenen Maßnahme. Eine gerechtfertigte Sperre entbindet Sie nicht von Ihrer Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte.

## 28 Wann wird eine Sperre wieder aufgehoben? Muss ich dafür bezahlen?

Wir heben die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung auf, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist und verrechnen Ihnen für den Aufwand, der uns für die gerechtfertigte Sperre und deren Aufhebung entstanden ist, ein Reaktivierungsentgelt in Höhe von EUR 20,-.

## 29 Zahlungspflicht bei außerordentlicher Kündigung innerhalb der Mindestvertragsdauer?

Im Falle einer außerordentlichen Kündigung bleibt unser Anspruch auf die monatlichen Grundentgelte bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer aufrecht. Das gilt nicht, wenn Sie den Vertrag aus wichtigem Grund berechtigt außerordentlich kündigen.

## 30 Zahlungspflicht für Leistungen, die von Dritten über Ihren Anschluss konsumiert werden?

Ihre Zahlungspflicht erstreckt sich auch auf Entgeltforderungen, die von Ihrem Anschluss durch die Inanspruchnahme unserer Leistungen durch Dritte entstanden sind. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen, die aus einem Vertragsverhältnis eines Dritten mit einem anderen Dritten (zB Mehrwertdiensteanbieter) stammen.

Sie haben die Möglichkeit, Mehrwertdienste sperren zu lassen. Nähere Informationen dazu entnehmen Sie online auf [www.upc.at/mobile](http://www.upc.at/mobile).

## Abschnitt 4 – Zahlungsbedingungen & Rechnung

### 31 Was verrechnen wir Ihnen und wann?

Die Höhe der Entgelte ergibt sich aus den für Ihr Produkt geltenden Entgeltbestimmungen. Grundsätzlich verrechnen wir monatlich (Abrechnungszeitraum: Kalendermonat). Das Verrechnungsintervall kann jedoch bis zu 3 Monate betragen.

Das Aktivierungsentgelt, jährlich zu bezahlende Entgelte sowie andere Einmalentgelte können wir sofort nach Leistungsbereitstellung verrechnen. Mit der ersten Rechnung nach Vertragsabschluss verrechnen wir das erste anteilige monatliche Grundentgelt und das des darauffolgenden Monats im Voraus. Danach verrechnen wir Grundentgelte und andere feste monatliche Entgelte ebenso im Voraus. Variable Entgelte (zB Gesprächsentgelte) verrechnen wir im Nachhinein, nachdem wir unsere Leistung an Sie erbracht haben.

### 32 Sind Entgelte wertgesichert?

Sofern nichts anderes vereinbart wird, sind monatliche Entgelte (zB Grundentgelt) wertgesichert. Das bedeutet, Entgelte sind an die allgemeine Preisentwicklung in Österreich (anhand des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex) gebunden.

Wir sind bei Änderungen des (Kalender-)Jahresdurchschnittes des Verbraucherpreisindex („Jahres-VPI“) wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte diese den Jahres-VPI nicht mehr veröffentlichen,

so tritt dessen amtlicher Nachfolger an dessen Stelle) im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, monatliche Entgelte (zB Grundentgelte) in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat (Indexbasis: Jahres-VPI 2010=100). Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten bis 3% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich. Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum). Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmals kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes 32 der AGB eine Verpflichtung von uns zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in dem wir letztmals aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (z.B. durch Rechnungsaufdruck) auf der periodisch erstellten Rechnung in der, der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode, informiert.

### 33 Wie erhalten Sie Ihre Rechnungen?

Sie entscheiden selbst, ob Sie Ihre Rechnungen in elektronischer oder in Papierform erhalten möchten. Wenn Sie sich für elektronische Rechnungen entscheiden, werden wir Sie über Ihre Rechnung per E-Mail an jene E-Mail-Adresse informieren, die Sie uns entweder bei Vertragsabschluss oder in weiterer Folge während des aufrechten Vertragsverhältnisses zum Empfang der Rechnungen zuletzt mitgeteilt haben.

### 34 Was ist bei elektronischer Rechnung zu beachten?

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Rechnungen Zahlungsfristen sowie Reaktionsfristen auslösen, bei deren Nichtbeachtung Ihnen finanzielle Nachteile (z.B. Verzugszinsen; Betriebskosten; wegen Fristversäumnis Ausschluss der Möglichkeit, Rechnungen zu beanspruchen) entstehen können. Sie sind daher verpflichtet, die uns von Ihnen für Rechnungen in elektronischer Form mitgeteilte E-Mail Adresse in einem solchem Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können.

Wir empfehlen Ihnen daher, den E-Mail-Account regelmäßig, mindestens einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

### 35 Wann sind Ihre Rechnungen zu bezahlen?

Die Entgelte sind mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.

### 36 Wie können Rechnungen bezahlt werden?

#### Was ist dabei zu beachten?

Sie können Ihre Rechnungen mit Zahlungsanweisung, Erteilung eines SEPA Lastschriftmandates oder sonstiger Überweisung (zB Telebanking) bezahlen. Wenn Sie Ihre Rechnung mittels SEPA Lastschriftmandat bezahlen, dann informieren wir Sie in geeigneter Form (z.B. auf Ihrer Rechnung) mindestens 2 Werktage vor Abbuchung über den Betrag und das Datum der Abbuchung.

Sollte der Zahlungseinzug von Ihrem bekannt gegebenen Bankkonto aus Gründen, die Sie oder Ihre Gehilfen oder von Ihnen bevollmächtigte Vertreter verschuldet haben, nicht möglich sein oder ungerechtfertigt rückgängig gemacht werden, sind wir berechtigt, Ihnen ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 10,- sowie den Bearbeitungsaufwand, den uns Ihre Bank vorschreibt, zu verrechnen.

**Wichtig:** Die Verarbeitung und Zuordnung Ihrer Zahlungen erfolgt automationsunterstützt. Eine richtige und automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung ist nur gewährleistet bei

- Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder
- Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die wir Ihnen gemeinsam mit der Rechnung übermittelt haben (kein weiteres Zutun von Ihnen erforderlich), oder

- Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von uns erhalten haben, angegeben wird.

Wenn Sie bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben, ist eine automatisierte Zuordnung Ihrer Zahlung nicht möglich. Ihre Zahlung muss von uns dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko-Zahlungsanweisungen, die Sie nicht von uns erhalten und selbst ausgefüllt haben. Wir sind berechtigt, pro Zahlungsvorgang, der manuell zugeordnet werden muss, ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 10,- zu verrechnen.

### 37 Was passiert wenn Sie Ihre Rechnung nicht rechtzeitig bezahlen?

Sollten Sie mit der Zahlung Ihrer fälligen Entgelte in Verzug geraten, senden wir Ihnen eine Mahnung in Papierform. Wenn der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde sind wir berechtigt, Ihnen für jede zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendige Mahnung bis zur Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt die angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen und zweckdienlichen administrativen Mahnspesen in der Höhe von maximal EUR 20,00 in Rechnung zu stellen. Ist das eingemahnte Entgelt geringer als EUR 20,00, so sind die Mahnspesen mit der Höhe des eingemahnten Entgeltes begrenzt.

Wir behalten uns das Recht vor, die Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut bzw. an einen Rechtsanwalt zu übergeben, wenn Sie nach der ersten Mahnung nicht innerhalb von 14 Tagen bezahlt haben. Ebenso sind Sie in diesem Fall verpflichtet, uns ab Übergabe der Forderungsbetreibung an ein Inkassoinstitut oder an einen Rechtsanwalt die uns tatsächlich entstandenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Kosten des beauftragten Inkassoinstituts oder Rechtsanwaltes im Zusammenhang mit der außergerichtlichen Forderungsbetreibung zu ersetzen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen und der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde.

Bezahlen Sie trotz Mahnung nicht, dann sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit der Rechnung zu verrechnen, sofern der Zahlungsverzug von Ihnen verschuldet wurde. Wenn Sie Verbraucher im Sinne des KSchG sind und wir Ihnen gegenüber Zahlungen zu leisten haben und damit in Verzug geraten, werden wir Ihnen nach Erhalt einer Mahnung Verzugszinsen in der Höhe von 12 % jährlich ab Fälligkeit bezahlen, sofern der Zahlungsverzug von uns verschuldet wurde.

### 38 Wie können Sie Einwände gegen Ihre Rechnung erheben?

Sie können Rechnungseinwände schriftlich binnen einer Frist von 3 Monaten nach Rechnungszugang bei uns geltend machen. Die Einhaltung der Frist ist wichtig, denn danach sind wir nicht verpflichtet auf Einwände zu antworten. Sie haben jedoch weiterhin die Möglichkeit sich an ein Gericht oder die Schlichtungsstelle der RTR (Punkt 39 der AGB) zu wenden.

Wird auf Ihrer Rechnung ein Fehler festgestellt, der zu Ihrem Nachteil ist und kann das richtige Entgelt nicht mehr ermittelt werden, so wird Ihnen für diesen Abrechnungszeitraum ein Pauschalbetrag verrechnet. Dieser Pauschalbetrag entspricht Ihrem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag der letzten drei Monate, soweit wir einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen können.

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 belaufen sich bei Verbrauchern im Sinne des KSchG auf 4 % p.a., bei Unternehmern nach den für unternehmensbezogene Geschäfte anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen.

### 39 Haben Sie die Möglichkeit ein Schlichtungsverfahren einzuleiten?

Wenn Sie eine Beschwerde haben, für die wir keine Lösung finden, können Sie sich an die Schlichtungsstelle der RTR wenden. Die Webseite der Schlichtungsstelle finden Sie unter: [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

Sie haben für einen Antrag bei der Schlichtungsstelle ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit. Ihre Beschwerde muss im Zusammenhang mit einem Kommunikationsdienst stehen. Machen Sie Ihre Einwände bis spätestens drei Monate nach Rechnungszugang bei uns geltend. Nach Ablauf dieser Frist müssen wir nicht mehr auf Ihre Einwände antworten, an einem Schlichtungsverfahren wirken wir jedoch weiterhin mit.

#### 40 **Ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung von Forderungen möglich?**

Wir sind berechtigt, eine von Ihnen erlegte Kautions- oder bestehende Guthaben gegen allfällige offene Forderungen, aus welchem Titel immer, aufzurechnen.

Sind Sie Verbraucher im Sinne § 1 KSchG, dann können Sie mit Ihren Ansprüchen gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche in rechtlichem Zusammenhang mit unserem Anspruch stehen, oder Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt wurden, oder Ihre Ansprüche von uns anerkannt worden sind oder wenn wir zahlungsunfähig sind.

Sind Sie Unternehmer, dann können Sie Ihre Ansprüche gegen unsere aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche gerichtlich festgestellt oder von uns anerkannt worden sind. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

### **Abschnitt 5 – Datenschutz ist uns wichtig**

Der Schutz Ihrer Daten wird bei UPC großgeschrieben. Sie können darauf vertrauen, dass wir mit Ihren personenbezogenen Daten gewissenhaft umgehen und unsere in den geltenden Datenschutzgesetzen (insbesondere die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung, des Österreichischen Datenschutz-Anpassungsgesetzes 2018 und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) 2003) festgelegten Pflichten einhalten.

Wir ergreifen dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten Daten gegen jeden unberechtigten Zugriff zu schützen.

Wir haben umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen getroffen um auf Sicherheitsverletzungen oder sonstige Bedrohungen und Schwachstellen reagieren zu können. Diese Maßnahmen sind in verbindlichen unternehmensinternen Sicherheitsrichtlinien festgehalten deren Einhaltung laufend überprüft wird. Diese Maßnahmen enthalten z.B. Regelungen hinsichtlich der Organisation der IT-Sicherheit, Zugangsmanagement und Zugangskontrolle, Infrastrukturmanagement, Authentifizierung/Autorisierung, Change Management, Datensicherheit (Zugangsrechte, Integrität, Kontinuität) und Netzwerksicherheit. Diesbezügliche Detailinformationen finden Sie unter [www.upc.at/agb](http://www.upc.at/agb).

### **Abschnitt 6 – Schlussbestimmungen**

Es gilt österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes.

Wenn Sie den Vertrag nicht als Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG abschließen, dann gilt für alle Streitigkeiten zwischen uns aus diesem Vertrag die ausschließliche Zuständigkeit des für Handelssachen zuständigen Gerichtes in Wien als vereinbart.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, dann bleiben die Übrigen von der Unwirksamkeit nicht betroffenen Bestimmungen dieser AGB weiter gültig. Für Verträge mit Unternehmer gilt zusätzlich: Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so tritt anstelle dieser Bestimmung eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.