

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Russmedia IT GmbH

---

(Stand 07.09.2021)

Russmedia IT GmbH  
Gutenbergstraße 1  
6858 Schwarzach

T 05572/501-900  
F 05572/501-910  
[service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)

<b>1</b>	<b>Der Vertrag – Grundlage einer guten Beziehung.....</b>	<b>4</b>
1.1	Allgemeines: Wie ist unsere Beziehung geregelt? .....	4
1.2	Vertragsabschluss: Wie kommt unser Vertragsverhältnis zustande? .....	4
1.3	Rücktrittsrecht: Wann können Sie vom Vertrag zurücktreten?.....	5
1.4	Vertragslaufzeit: Wie lange gilt unser Vertragsverhältnis? .....	6
1.5	Änderungen: Wie können Sie Ihren Vertrag ändern? Was müssen Sie uns melden? .....	6
1.6	Welche Änderungen müssen Sie uns mitteilen? Wann gilt Ihnen eine Erklärung als zugestellt? Welche Empfangsverpflichtungen treffen Sie? .....	7
1.7	Vertragsübertragung: Wie können Sie Ihren Vertrag auf andere übertragen und was müssen Sie dabei beachten? .....	7
1.8	Vertragskündigung: Wie und wann kann unser Vertrag gekündigt werden? Was müssen Sie dabei beachten? .....	7
1.9	Vertragsänderung durch uns: Was müssen Sie beachten? Wann stimme ich einer Vertragsänderung zu? Was muss ich beachten, wenn ich einer Änderung nicht zustimmen will (Kündigung)?.....	9
<b>2</b>	<b>Unsere Leistungen – Was wir für Sie tun .....</b>	<b>9</b>
2.1	Allgemeines: Was sind die Grundlagen unserer Leistung? .....	9
2.2	SIM-Karte: Was, wenn Ihre Karte fehlerhaft ist oder gestohlen wird? Was liegt in Ihrer Verantwortung? Rufnummern-Anzeige: Was müssen Sie dazu wissen? .....	10
2.3	Freiminuten, Frei-SMS/MMS & Datenvolumina: Wie lange und wo können Sie sie nutzen? .....	10
2.4	Allgemeine Haftung: Wofür haften wir – wofür nicht? .....	11
2.5	Sperre: Wann können wir Ihren Dienst sperren? Mehrwertdienste: Wie können Sie Kosten vermeiden?.....	11
2.6	Datenschutz: Wofür verwenden wir Ihre Daten? Was tun wir, um Ihre Daten zu schützen? .....	12
2.7	Dienstqualität: Was leisten wir für Sie? Wofür können wir nicht garantieren? .....	13
2.8	Telefonbuch: Was können Sie in das öffentliche Telefonbuch eintragen lassen und was nicht? ..	15
2.9	Warenlieferung: Was gilt für Geräte die Sie von uns erhalten? .....	15
<b>3</b>	<b>Ihre Verantwortung – Was Sie beachten müssen .....</b>	<b>16</b>
3.1	Allgemeines: Was müssen Sie grundsätzlich beachten, wenn Sie telefonieren? .....	16
3.2	Mobiltelefon, SIM-Karte & Codes: Was müssen Sie beachten, wenn andere Ihren Anschluss nutzen?.....	16
3.3	Internet-Service-Providing: Was müssen Sie dabei beachten? .....	17
3.4	Verträge rund um DSL Internet .....	18
3.5	Verträge rund um Kabel-TV .....	18
3.6	Verträge rund um die Vermittlung und Verwaltung von Domains.....	19
3.7	Verträge mit und Leistungen von Dritten: Was müssen Sie dabei beachten? .....	19
3.8	Zahlungsbedingungen – alles rund ums Geld .....	19
3.9	Rechnungseinspruch: Was tun, wenn Sie Einwände haben? .....	20

3.10	Zahlungsziel: Wann verrechnen wir unsere Leistungen und wann müssen Sie bezahlen? .....	20
3.11	Sicherheitsleistung: Wann können wir welche Sicherheiten von Ihnen verlangen? .....	21
3.12	Zahlungsart: Wie können Sie zahlen? Wann und wie können Sie Ihre aktuelle Zahlungsart ändern?.....	22
3.13	Einzelgesprächsnachweis (EGN): Wo finde ich den? Was steht drauf? .....	22
3.14	Roaming.....	22
<b>4</b>	<b>Mobile Rufnummernmitnahme (Portierung): .....</b>	<b>23</b>
4.1	Rufnummernmitnahme zu uns: Was ist möglich, was nicht? .....	23
4.2	Rufnummernmitnahme von uns: Was müssen Sie dabei beachten? .....	23
<b>5</b>	<b>Besondere Bestimmungen: Wichtiges zu Wertkarten und Zusatzdiensten .....</b>	<b>24</b>
5.1	Allgemeines: Was gilt grundsätzlich? .....	24
5.2	Online-Dienste, Downloads: Was geht, was nicht? .....	24
5.3	Wertkarten: Was müssen Sie beachten? .....	24
<b>6</b>	<b>Schlussbestimmungen: Wichtige Informationen zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>25</b>
6.1	Schluss- und Übergangsbestimmungen: Was, wenn wir uns in die Wolle kriegen? .....	25
6.2	Einheitliche europäische Notrufnummer sowie Kontakt zum Kundendienst.....	26

## 1 Der Vertrag – Grundlage einer guten Beziehung

### 1.1 Allgemeines: Wie ist unsere Beziehung geregelt?

- 1.1.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der Russmedia IT GmbH (in der Folge auch „Russmedia IT“) gelten für alle Lieferungen und Dienstleistungen, die Russmedia IT gegenüber Ihnen als Kunden erbringt. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte zwischen Russmedia IT und dem Kunden, auch wenn nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- 1.1.2 Unser Vertragsverhältnis ist geregelt durch
- diese AGB,
  - die allgemeinen Leistungsbeschreibungen,
  - die allgemeinen Entgeltbestimmungen,
  - die besonderen, zwischen Ihnen und uns bei der Bestellung vereinbarten Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif,
  - allfällige Einzelvereinbarungen und
  - besondere Nutzungsbedingungen.
- 1.1.3 Unsere AGB, die allgemeinen und die besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif
- können Sie jederzeit schriftlich oder telefonisch bei uns anfordern,
  - finden Sie auf unserer Website im Internet (abrufbar unter <http://volhighspeed.at/agb>),
  - erhalten Sie bei unseren Vertriebspartnern, Kabelpartnern und bei uns vor Ort in Schwarzach.

### 1.2 Vertragsabschluss: Wie kommt unser Vertragsverhältnis zustande?

- 1.2.1 Unser Vertrag beginnt, sobald Sie bestellen (Angebot) und wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen (Annahme), z.B. den Anschluss freischalten, Ihre SIM-Karte aktivieren.
- 1.2.2 Füllen Sie die Pflichtfelder im Bestellformular vollständig und wahrheitsgemäß aus. Wir sind berechtigt Ihre Angaben zu überprüfen und können von Ihnen Nachweise fordern für
- Ihre Identität (gültiger EU-Führerschein, Reisepass oder Personalausweis),
  - Ihre Geschäftsfähigkeit und Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis (z.B. Vollmacht, Firmenbuchauszug),
  - Ihren Wohnsitz mit Meldezettel,
  - Ihre Bankverbindung im SEPA-Raum oder Kreditkarten-Verbindung, wenn Sie uns für Ihre Zahlungen eine Einzugsermächtigung erteilen und
  - falls anwendbar: Ihre Unternehmereigenschaft (durch Firmenbuchauszug, Gewerbeberechtigung, etc.).
- 1.2.3 Wir sind berechtigt Ihre Bestellung durch Mitteilung an Sie abzulehnen,
- wenn Sie in einem früheren oder aktuellen Vertragsverhältnis bei uns oder einem verbundenen Unternehmen (Erfüllungsgehilfen, Unternehmen der Russmedia Gruppe) mit Ihren Zahlungen im Rückstand sind oder wesentliche Vertragsverpflichtungen verletzt haben,
  - wenn Sie Daten zu Ihrer Person oder Kreditwürdigkeit falsch oder unvollständig angeben,
  - bei begründetem Verdacht auf Missbrauch unserer Leistungen,
  - wenn Sie minderjährig oder geschäftsunfähig sind und keine Haftungs- und/oder Zustimmungserklärung des gesetzlichen Vertreters bzw. Sachwalters für den Vertragsabschluss vorliegt,
  - wenn technische oder wirtschaftliche Gründe dagegensprechen,
  - bei begründeten Zweifeln an Ihrer Kreditwürdigkeit oder
  - bei fehlender Bankverbindung im SEPA-Raum.

- 1.2.4 Bei begründeten Zweifeln an Ihrer Kreditwürdigkeit können wir die Erbringung folgender Dienste verweigern:
- Mehrwertdienste,
  - Auslandsgespräche,
  - Telefongespräche,
  - Roaming,
  - Daten-Dienste,
  - Dienste, die erhöhte Kosten verursachen.
- 1.2.5 Bevor wir Ihren Anschluss oder Ihre SIM-Karte aktivieren, prüfen wir Ihre Kreditwürdigkeit durch anerkannte und rechtlich befugte Unternehmen (z.B. Kreditschutzverband).
- 1.2.6 Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass unsere Erfüllungsgehilfen (z.B. Vertriebspartner, Kabelpartner, etc.) keine Vollmacht zum Abschluss von individuellen Vereinbarungen mit Ihnen haben, die von unseren AGB und unseren Tarifangeboten abweichen. Wenn Sie Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind (§ 1 Abs. 1 Z 2 KSchG), gilt diese Einschränkung nur, wenn wir Sie auf unserem Bestellformular darauf hingewiesen haben und Sie Kenntnis vom Vollmangelt haben.
- 1.2.7 Vertragsrelevante Mitteilungen oder Erklärungen übermitteln wir Ihnen grundsätzlich schriftlich an die uns von Ihnen zuletzt gegebene Anschrift oder Mail-Adresse.
- 1.2.8 In der Regel werden die Anschlüsse erstmalig innerhalb von 14 Werktagen freigeschaltet, sofern nicht aus technischen Gründen eine längere Frist bis zu 14 Werktagen notwendig ist (z.B. Portierung einer Rufnummer).

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

- 1.3.1 Haben Sie als Verbraucher iSd KSchG (§ 1 Abs. 1 Z 2 KSchG) Ihre Vertragserklärung außerhalb unserer Geschäftsräume oder im Wege des Fernabsatzes abgegeben, haben Sie das Recht, bis zum Vertragsabschluss oder binnen vierzehn Tagen nach Vertragsabschluss (bei Kaufverträgen ab Erhalt der Ware) ohne Angabe von Gründen den Rücktritt von Ihrer Vertragserklärung bzw. vom Vertrag zu erklären. Um das Rücktrittsrecht auszuüben müssen Sie uns (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach) über Ihren Entschluss von Ihrer Vertragserklärung bzw. dem Vertrag zurückzutreten, mittels einer eindeutigen Erklärung (telefonisch oder per Brief, Fax, Mail) informieren.
- 1.3.2 Sie haben kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen Sie uns ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert haben. Erbringen wir bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die Sie nicht ausdrücklich verlangt haben, oder liefern wir Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so steht Ihnen hinsichtlich dieser zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren das Rücktrittsrecht zu.
- 1.3.3 Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Rücktrittsrechts vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden.

Die Rücktrittserklärung ist zu richten an:

Russmedia IT GmbH  
Gutenbergstraße 1  
6858 Schwarzach  
F 05572/501-910  
[service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)

- 1.3.4 Für Ihre Erklärung des Rücktritts von einem Fern- oder Auswärtsgeschäft sind Sie an keine bestimmte Form gebunden. Sie können dazu auch unser Muster-Widerrufsformular (<http://www.volhighspeed.at/widerruf/>) verwenden.
- 1.3.5 Treten Sie von Ihrer Vertragserklärung bzw. vom Vertrag zurück, haben wir alle Zahlungen, die wir schon von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem Ihre Mitteilung über den Rücktritt von Ihrer Vertragserklärung bzw. vom Vertrag bei uns eingelangt ist. Für diese Rückzahlung haben wir dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, dass Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, wir haben ausdrücklich etwas anders vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

- 1.3.6 Erhaltene Waren haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach) über den Rücktritt vom Vertrag unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Für einen etwaigen Wertverlust der Sachen müssen Sie nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.
- 1.3.7 Soweit unsere Lieferungen und Dienstleistungen auf Ihren Wunsch bereits während der Rücktrittsfrist beginnen, haben Sie uns einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Tarif verhältnismäßig den von uns bis zum Rücktritt erbrachten Lieferungen und Dienstleistungen entspricht.
- 1.3.8 Haben wir Sie auf dieses Rücktrittsrecht nicht ausreichend hingewiesen, so beträgt die Rücktrittsfrist zwölf Monate ab Einlangen der Lieferung bei Ihnen bzw. ab Vertragsabschluss bei Dienstleistungen.

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

- 1.4.1 Wenn nichts anders vereinbart wird, dann gilt unser Vertrag unbefristet.
- 1.4.2 Wir können für die Verträge eine Mindestvertragsdauer vorsehen: Sie richtet sich nach unseren Entgeltbestimmungen und dem Bestellformular. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem wir unsere Leistungen für Sie bereitstellen – frühestens jedoch mit dem Abschluss einer Vereinbarung, die eine Mindestvertragsdauer vorsieht.
- 1.4.3 Sofern keine Mindestvertragsdauer gesondert angegeben ist, gelten 12 Monate als vereinbart.

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

- 1.5.1 Folgende Änderungen sind möglich:
- Vertragsänderungen (z.B. zusätzliche Leistungen, Änderungen Ihres Tarifes),
  - Sperraufträge (z.B. Mehrwertdienste) und
  - Änderungen Ihrer Stammdaten (z.B. Adresse und Name).
- 1.5.2 Vertragsänderungen gemäß 1.5.1 unserer AGB sind nur mit unserer Zustimmung möglich. Wir behalten uns vor, für die Durchführung von Vertragsänderungen ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu verrechnen, Details dazu finden Sie in unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen.

- 1.5.3 Sie informieren uns über Änderungswünsche schriftlich, telefonisch oder mit einer E-Mail. Auf unseren Wunsch melden Sie uns Ihre Änderungswünsche schriftlich per Brief, Fax oder Mail.
- 1.5.4 Wir behalten uns vor Änderungswünsche über Telefon oder E-Mail nur dann zu akzeptieren, wenn Sie uns Ihre Kundennummer und Ihr Kennwort nennen.
- 1.5.5 Sie werden uns unverzüglich schriftlich (per Brief, Fax oder Mail) informieren, wenn sich Ihre Stammdaten, Ihre Kontakt- oder Bonitätsdaten ändern:
- Ihr Name / Ihre Firma,
  - Ihr akademischer Grad,
  - Ihre Adresse,
  - Ihre Kontakt-Informationen (Mail-Adresse, Rufnummer),
  - Ihre Bank- oder Kreditkartenverbindung,
  - Ihre Bonität (nach § 92 Abs. 3 TKG 2003).

## **1.6 Welche Änderungen müssen Sie uns mitteilen? Wann gilt Ihnen eine Erklärung als zugestellt? Welche Empfangsverpflichtungen treffen Sie?**

- 1.6.1 Sie sind verpflichtet uns über eine Adressänderung (Wohnadresse, Mail-Adresse) zu informieren. Wenn Sie uns über eine Adressänderung (Wohnadresse, Mail-Adresse) nicht informieren, dann tragen Sie dafür das Risiko. Wir können weiterhin alle Briefe, Rechnungen, Mahnungen etc. an die uns zuletzt bekannte Wohnadresse bzw. Mail-Adresse zustellen (Die Zustellung erfolgt an die von Ihnen bei Vertragsabschluss gewünschte Zustellart. Wählen Sie bei Vertragsabschluss z.B. die Zustellung per Mail, werden wir alle Briefe, Rechnungen, Mahnungen etc. an die von Ihnen zuletzt bekanntgegebene Mail-Adresse zustellen). Diese gelten 3 Werktage nach Versand als bei Ihnen zugestellt, auch wenn Sie sich nicht mehr an dieser Adresse aufhalten bzw. diese Mail-Adresse nicht mehr existiert oder verwendet wird.
- 1.6.2 Ihre Bank- oder Kreditkarten-Verbindung können Sie nur schriftlich (per Brief, Fax oder Mail) ändern.
- 1.6.3 Bei Vertragsänderungen gilt der neue Tarif erst mit dem Datum der tatsächlichen Leistungsumstellung, spätestens jedoch ab der nächstfolgenden Abrechnungsperiode.

## **1.7 Vertragsübertragung: Wie können Sie Ihren Vertrag auf andere übertragen und was müssen Sie dabei beachten?**

- 1.7.1 Sie können Ihren Vertrag und einzelne Rechte daraus nur nach vorheriger Zustimmung durch uns auf einen Dritten übertragen.
- 1.7.2 Der Antrag muss durch Sie und den Dritten gemeinsam eingebracht werden. Stimmen wir dem gemeinsamen Antrag auf Vertragsübertragung von Ihnen und dem Dritten zu, dann gehen damit sämtliche Rechte und Pflichten auf den Dritten über. Ungeachtet dessen bleiben Sie uns gegenüber aber für alle Verbindlichkeiten aus dem Zeitraum vor der Übertragung weiter verantwortlich.
- 1.7.3 Sowohl Sie als auch wir dürfen einzelne Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis an Dritte weitergeben, ohne dass Sie oder wir dieser Übertragung gesondert zustimmen müssen (Forderungszession gemäß § 1392 ff. ABGB).

## **1.8 Vertragskündigung: Wie und wann kann unser Vertrag gekündigt werden? Was müssen Sie dabei beachten?**

- 1.8.1 Ordentliche Kündigung: Sowohl Sie als auch wir können einen unseren AGB unterliegenden Vertrag jederzeit schriftlich kündigen, wenn Sie oder wir die Kündigungsfrist von einem Monat

zum nächsten Monatsende einhalten.

- 1.8.1.1 Der Vertrag gilt einen Monat nach Einlangen Ihrer schriftlichen Kündigung bei Russmedia IT zum Ende des darauf folgenden Kalendermonats als beendet.<sup>1</sup>

Wenn wir Ihren Tarif bzw. Dienst nicht mehr anbieten, werden wir Ihnen das drei Monate im Voraus in geeigneter Art und Weise mitteilen. Sollten Sie sich für keinen alternativen Tarif bzw. Dienst entscheiden können, so gilt Ihr Vertrag mit dem Zeitpunkt der Einstellung Ihres Tarifes bzw. Dienstes als beendet.

- 1.8.1.2 Wenn wir einen Vertrag mit Mindestvertragsdauer (Kündigungsverzicht) abgeschlossen haben, dann kann der Vertrag frühestens zum Zeitpunkt des Ablaufes der Mindestvertragsdauer rechtswirksam gekündigt werden.

- 1.8.1.3 Die vereinbarte Mindestvertragsdauer (bzw. Dauer des Kündigungsverzichtes) ergibt sich aus:

- a. dem Bestellformular,
- b. dem Vertragsverlängerungsformular,
- c. einem Produktwechsel oder
- d. einer allfälligen Einzelvereinbarung.

- 1.8.1.4 Eine durch einen weiteren Kündigungsverzicht begründete neue Mindestvertragsdauer beginnt mit dem folgenden Monatsersten, frühestens jedoch mit dem Monatsersten nach Ablauf einer vorher vereinbarten Mindestvertragsdauer.

- 1.8.2 Verbraucher (§ 1 Abs. 1 Z 2 KSchG) müssen, sofern nicht anders vereinbart wurde, die Kündigung persönlich unterschreiben.

- 1.8.3 Bei Unternehmenskunden (§ 1 Abs. 2 KSchG) müssen zur Vertretung nach außen Berechtigte die Kündigung firmenmäßig (Unterschrift und Firmenstempel) unterschreiben. In diesem Fall können wir einen Nachweis der Vertretungsberechtigung verlangen.

- 1.8.4 Außerordentliche Kündigung: Sie können den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn
- a. Änderungen unseren AGB oder unserer Entgeltbestimmungen nicht ausschließlich begünstigend sind (gemäß § 25 TKG 2003),
  - b. Sonstige wichtige Gründe vorliegen, die eine Aufrechterhaltung Ihres Vertrags unzumutbar machen.

- 1.8.5 Wir sind nach Beendigung unseres Vertrags zum Löschen gespeicherter oder abrufbereit gehaltener Inhaltsdaten berechtigt. Es liegt in Ihrer Verantwortung, rechtzeitig die Speicherung und Sicherung solcher Inhaltsdaten vor Ende des Vertrags abzurufen.

- 1.8.6 Wenn das Vertragsverhältnis vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer beendet wird, dann verrechnen wir Ihnen
- a. alle noch ausstehenden Grundentgelte / Paketpreise / Mindestgesprächsumsätze bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer per sofort.

Die in Punkt 1.8.6 a. genannten Beträge verrechnen wir Ihnen nicht, wenn berechtigte Gründe vorliegen, die eine außerordentliche Kündigung Ihrerseits rechtfertigen oder bei einvernehmlicher Lösung des Vertrags. Darunter fallen insbesondere, die in Punkt 1.8.4 beschriebenen außerordentlichen Kündigungsgründe.

- 1.8.7 Sie können nicht außerordentlich kündigen, wenn sich insbesondere folgendes ändert:
- a. unser Firmenname,
  - b. der Markenname oder

---

<sup>1</sup> Gilt gemäß § 25d Abs. 3 TKG 2003 sowohl für Verbraucher als auch Unternehmen.



- c. die Eigentumsverhältnisse der Russmedia IT GmbH.

- 1.8.8 Wir können den Vertrag mit sofortiger Wirkung aus folgenden Gründen außerordentlich kündigen:
- a. bei natürlichen Personen: Tod oder Bestellung eines Sachwalters,
  - b. bei juristischen Personen: Liquidation,
  - c. wenn über Ihr Vermögen ein Ausgleichs- oder Konkursverfahren eröffnet (und die Auflösung des Vertrages für die Abwendung schwerer wirtschaftlicher Nachteile von uns unerlässlich ist, vgl. §§ 25a Abs. 2, 25b Abs. 2 IO ) oder mangels Kostendeckung abgewiesen wird,
  - d. wenn Sie wesentliche Vertragspflichten verletzen,
  - e. wenn Sie unsere Dienste missbräuchlich (insbesondere Punkt 3 dieser AGB), belästigend oder in Schädigungsabsicht nutzen und somit die Aufrechterhaltung des Vertrages für uns unzumutbar ist; davon umfasst sind insbesondere Spamming, Drohungen, Obszönitäten oder Belästigungen; das gilt auch für Dritte, für die Sie haften,
  - f. wenn Sie Einzelplatz Wählleistungsaccounts (PPP-Verbindungen) mehrfach nutzen,
  - g. der von Ihnen genutzte Internetanschluss einen überproportionalen Datentransfer aufweist.

## 1.9 Vertragsänderung durch uns: Was müssen Sie beachten? Wann stimme ich einer Vertragsänderung zu? Was muss ich beachten, wenn ich einer Änderung nicht zustimmen will (Kündigung)?

- 1.9.1 Wenn wir unsere AGB oder unsere Entgeltbestimmungen ausschließlich begünstigend ändern, dann haben Sie dadurch kein außerordentliches Kündigungsrecht. Der Vertrag bleibt mit den für Sie günstigeren Bestimmungen aufrecht.
- 1.9.2 Wenn wir unsere AGB oder unsere Entgeltbestimmungen nicht ausschließlich begünstigend ändern, dann informieren wir Sie mindestens 1 Monat vor Inkrafttreten der Änderung
- a. entweder auf der Rechnung oder
  - b. in anderer geeigneter Form (z.B. Brief, Mail).

Wir weisen Sie in dieser Mitteilung auf die Bedeutung Ihres Verhaltens sowie auf die eintretenden Rechtsfolgen gesondert hin. Wenn Sie nicht bis zum Inkrafttreten der angezeigten Änderung kündigen, akzeptieren Sie die neuen AGB und unsere neuen Entgeltbestimmungen, sofern damit keine Änderung der Hauptleistungen im Ausmaß von über 30 % verbunden ist. Die Kündigung ist für Sie jedenfalls kostenlos möglich und wird ab In-Kraft-Treten der Änderung wirksam, sodass ab diesem Zeitpunkt keine weiteren Entgelte verrechnet werden. Sowohl Sie als auch wir sind aber weiterhin verpflichtet, sämtliche bis zur Beendigung des Vertrags entstehenden Verpflichtungen zu erfüllen. Eine Änderung der Hauptleistungen (z.B. Entgeltbestimmungen) im Ausmaß von über 30 % ist nur mit ausdrücklicher (schriftlicher oder mündlicher) Zustimmung durch Sie möglich.

Änderungen in den AGB und Entgeltbestimmungen, die allein infolge einer von der Regulierungsbehörde auf Grundlage des TKG 2003 erlassenen Verordnung erforderlich werden und die Sie nicht ausschließlich begünstigen, berechtigen Sie nicht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> § 25 Abs 3 TKG 2003

## 2 Unsere Leistungen – Was wir für Sie tun

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

- 2.1.1 Wir erbringen unsere Leistungen nach
- den Bestimmungen dieser AGB,
  - den allgemeinen Leistungsbeschreibungen,
  - den allgemeinen Entgeltbestimmungen,
  - den besonderen, zwischen Ihnen und uns bei der Bestellung vereinbarten, Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif,
  - allfälligen (schriftlichen und/oder mündlichen) Einzelvereinbarungen und
  - besonderen Nutzungsbedingungen.
- 2.1.2 Wir weisen Sie auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer: 112 hin.

### 2.2 SIM-Karte: Was, wenn Ihre Karte fehlerhaft ist oder gestohlen wird? Was liegt in Ihrer Verantwortung? Rufnummern-Anzeige: Was müssen Sie dazu wissen?

- 2.2.1 Wir ersetzen Ihnen auf Ihren Antrag kostenlos
- fehlerhaft übergebene oder
  - nachweislich gestohlene SIM-Karten. Als Nachweis des Diebstahls gilt ausschließlich die Vorlage einer polizeilichen Diebstahlsanzeige.
- 2.2.2 Wir haften nicht für Datenverluste oder sonstige Schäden bei Datenübertragungen, insbesondere, wenn wir auf Ihren Wunsch
- Telefonbuch-Einträge auf eine neue SIM-Karte übertragen oder kopieren oder
  - Daten, die auf der SIM-Karte gespeichert sind bearbeiten, übertragen oder zwischenspeichern.

Für diese Dienstleistungen können wir ein angemessenes Bearbeitungsentgelt verrechnen. Details dazu entnehmen Sie bitte unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen. Dies gilt jedoch nicht in Fällen von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

- 2.2.3 Ihre SIM-Karte ist grundsätzlich so eingestellt, dass Ihre Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer angezeigt wird.

Sie können diese Anzeige durch Einstellungen auf Ihrem Endgerät unterdrücken – vorübergehend oder auf Dauer; Details dazu finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Endgerätes.

Bitte beachten Sie: Notruf-Organisationen dürfen von Gesetz wegen die Rufnummern-Unterdrückung aufheben (z.B. Polizei, Feuerwehr, Rettung).

- 2.2.4 Wir behalten uns das Recht vor:
- eine gewünschte Teilnehmerrufnummer nicht einzurichten, wenn dies aus technischen Gründen nicht möglich ist oder zu dieser Nummer bereits ein anderer Teilnehmer besteht,
  - aus technischen Mängeln die Einrichtung eines Anschlusses (z.B. VoIP) abzulehnen.

### 2.3 Freiminuten, Frei-SMS/MMS & Datenvolumina: Wie lange und wo können Sie sie nutzen?

- 2.3.1 Wenn Ihr Tarif Freiminuten, Frei-SMS/MMS oder Datenvolumina enthält, gelten diese, wenn nicht ausdrücklich, für Ihr Tarifpaket anders vereinbart,
- nur in unserem österreichischen Netz,
  - nur für eine Abrechnungsperiode und
  - gemäß den allgemeinen und besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif.

- 2.3.2 Freiminuten, Frei-SMS/MMS und Datenvolumina die Sie nicht verbrauchen, können Sie nicht in die nächste Abrechnungsperiode übernehmen.
- 2.3.3 Die erste Abrechnungsperiode nach Vertragsabschluss kann je nach Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages kürzer als ein Monat sein. In diesem Fall werden die Freieinheiten, das Grundentgelt und/oder der Paketpreis aliquot berücksichtigt. Nach Verbrauch der Freieinheiten wird gemäß dem jeweiligen Tarif verrechnet. Details dazu finden Sie in den besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif.

## 2.4 Allgemeine Haftung: Wofür haften wir – wofür nicht?

- 2.4.1 Ihre und unsere Ansprüche auf Haftung, Schadenersatz und Gewährleistung richten sich nach den entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen, mit den in unserer allgemeinen Leistungsbeschreibung vereinbarten Einschränkungen.
- 2.4.2 Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht von uns bewirkter Anordnung und Montage, Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen, Beanspruchung über den von uns angegeben Leistungsrahmen, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien durch Sie oder mit Ihnen in Verbindung stehenden Dritten entstehen.

Dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf von Ihnen gestelltes Material zurückzuführen sind.

Auch haften wir nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen.

- 2.4.3 Sind Sie Unternehmer (§ 1 Abs. 2 KSchG) so haften wir nur bei nachgewiesener grober Fahrlässigkeit und maximal mit einer Summe von € 7250 inkl. USt. je schädigendem Ereignis – außer bei Personenschäden nach dem Produkthaftungsgesetz. Soweit gesetzlich zulässig, ist gegenüber Unternehmern (§ 1 Abs. 2 KSchG) eine Haftung für entgangenen Gewinn, reine Vermögensschäden und/oder Folgeschäden ausgeschlossen.

## 2.5 Sperre: Wann können wir Ihren Dienst sperren? Mehrwertdienste: Wie können Sie Kosten vermeiden?

- 2.5.1 Wir können Ihnen unsere Leistungen ohne weitere Fristsetzung teilweise oder ganz verweigern, wenn
- Sie mit Ihren Zahlungen im Verzug sind – trotz Zahlungserinnerung und Androhung einer Sperre, mit einer Nachfrist von 2 Wochen,
  - wir begründet einen Missbrauch Ihres Anschlusses befürchten (insbesondere Punkt 3 AGB),
  - der Verdacht besteht, dass Sie durch unsere Dienste gegen Gesetze (insbesondere Strafgesetze) oder das Persönlichkeitsrecht verstoßen,
  - Sie Ihre Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung nicht erbringen (nach Punkt 3.11 AGB),
  - über Ihr Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet (nur bei Vorliegen der Voraussetzungen der §§ 25a, 25b Insolvenzordnung idF BGBI I Nr 29/2010) oder mangels Kostendeckung abgewiesen wird oder aber die Voraussetzungen dafür erfüllt sind,
  - wir durch Verträge mit unseren Partnern oder durch Aufforderung von befugter öffentlicher Stelle zur Sperre verpflichtet sind (in diesem Fall bemühen wir uns, Sie rechtzeitig von der Sperre zu informieren),
  - auf Ihren von uns gehosteten Websites Inhalte gegen Gesetze verstoßen,
  - Sie wesentliche Bestimmungen dieses Vertrages mit uns verletzen,

- i. Sie wesentliche Daten über Ihre Person oder Kreditwürdigkeit falsch oder unvollständig angeben,
  - j. Sie einen Datentransfer verursachen, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet,
  - k. Sie unserer Forderung nicht nachkommen, störende oder nicht zugelassene Endgeräte die unser Netz beeinträchtigen vom Netzabschlusspunkt zu entfernen,
  - l. Sie uns über Änderungen Ihrer Stammdaten absichtlich nicht informieren,
  - m. wenn sich Ihre wirtschaftliche Lage nachweislich verschlechtert hat oder zu verschlechtern droht und diese Verschlechterung die Vertragserfüllung wesentlich gefährden würde oder
  - n. unsere Dienstleistungen unüblich hoch in Anspruch genommen werden: Das heißt, dass Ihre aktuellen aber noch nicht fälligen Entgelte doppelt so hoch sind wie Ihre durchschnittlichen bisherigen Monatsentgelte – vorausgesetzt, es sind mehr als € 71 inkl. 20 % USt.
- 2.5.1.1 Gerne begründen wir auf Ihre Nachfrage eine von uns durchgeführte Sperre.
- 2.5.1.2 Wenn die Sperre durch ein von Ihnen schuldhaft zu vertretendes Verhalten begründet war (nach 2.5.1 AGB) müssen Sie alle Entgelte vor und nach der Sperre auf die vereinbarte Art und Weise zahlen – insbesondere
- a. Ihre Grundentgelte / Paketpreise / Mindestgesprächsumsätze und
  - b. alle tatsächlich angefallenen Entgelte und
  - c. ein Sperrentgelt laut den allgemeinen Leistungsentgelten.
- 2.5.2 Wir heben die Sperre so schnell wie möglich auf, wenn der Grund zur Sperre weggefallen ist.
- 2.5.3 Auf Ihren Wunsch sperren wir für Ihren Anschluss den Zugang zu Mehrwert-Diensten (z.B. Vorwahl 0900, 0930), Roaming oder GPRS.
- 2.5.3.1 Wenn wir auf Ihren Wunsch eine solche Sperre einrichten, dann verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt; deren Höhe richtet sich nach den allgemeinen Entgeltbestimmungen.
- 2.5.3.2 Wir behalten uns vor, für die Aufhebung einer Sperre ein Bearbeitungsentgelt zu verrechnen, wenn die Sperre begründet war oder auf Ihren Wunsch erfolgt ist. Die Höhe des Bearbeitungsentgelts entnehmen Sie bitte den allgemeinen Entgeltbestimmungen.
- 2.5.4 Wird ein von uns angebotener Telefonanschluss gesperrt, sind Verbindungen zu Notrufdiensten nach wie vor möglich.
- 2.5.5 Wir haben für Sie ein Datenroaminglimit in Höhe von € 60 inkl. USt. eingerichtet, das für Fälle von Datenroaming im EU-Ausland (Zone 1) gilt, soweit in Ihrem Vertrag nichts anders vereinbart ist. Ausgeschlossen sind insbesondere Verträge mit inkludierten Datenvolumen im Roamingfall. Bei Erreichung dieses Schwellwertes wird die Nutzung von Datenroaming innerhalb der EU unterbrochen. Möchten Sie auch nach Erreichen des Schwellwertes weiter roamen, dann können Sie die Sperre wieder aufheben lassen. Sie können sich auch jederzeit schriftlich (Brief, E-Mail, Fax) bei unserem Kundendienst (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach, T 05572/501-900, F 05572/501-910, [service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)) von diesem Service abmelden.

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

- 2.6.1 Wir verarbeiten und speichern Ihre Stamm- und Verkehrsdaten,
- a. die Sie uns zur Verfügung stellen und
  - b. die von uns ermittelt wurden (Daten nach § 92 TKG 2003).
- 2.6.2 Wir verwenden Ihre Stamm- und Verkehrsdaten nur für

- a. unsere Dienste und damit verbundene Leistungen,
- b. Bedarfsanalysen, Weiterentwicklung und Planung des Netzausbaus,
- c. Verbesserung von Lösungsvorschlägen und Angeboten von Telekommunikationsdiensten,
- d. Weitergabe an Routing- und Domainregister,
- e. Auskünfte an Notruf-Organisationen und
- f. Auskünfte auf Grund gesetzlicher Verpflichtungen.

Für die Punkte b und c können Sie Ihre am Bestellformular gegebene Zustimmung jederzeit widerrufen.

- 2.6.3 Nur Ihre Stammdaten gemäß 1.5 AGB verwenden wir für Bonitätsauskünfte, zum Zwecke des Gläubigerschutzes bzw. zur Einbringlichmachung von Forderungen und übermitteln diese hierzu an Kreditschutzverbände (KSV1870 Informations GmbH, CRIF GmbH) und im Falle des qualifizierten Zahlungsverzuges an ein Inkassoinstitut (Haydn GmbH & Co KG).
- 2.6.4 Für die Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung, zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung (gem. § 106 TKG 2003) können wir verpflichtet werden.
- 2.6.5 Unter bestimmten Voraussetzungen (gem. E-Commerce-Gesetz ECG) sind wir berechtigt und verpflichtet Auskünfte zu erteilen.
- 2.6.6 Ihnen stehen die gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Richtigstellung und Löschung Ihrer, in unserem Unternehmen gespeicherten, Daten zu. (<http://www.volhighspeed.at/datenschutz/>)
- 2.6.7 Sie informieren alle berechtigten Benutzer Ihres Anschlusses oder Ihrer SIM-Karte, dass wir Ihre Verkehrsdaten im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften verarbeiten und speichern.
- 2.6.8 Wir schützen die auf unseren Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Wir können jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei uns gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Im Falle einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität werden wir je nach Schwere die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **2.7 Dienstqualität: Was leisten wir für Sie? Wofür können wir nicht garantieren?**

- 2.7.1 Umfang und Qualität der von uns erbrachten Leistungen sind aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung und/oder den geltenden Tarifblättern ersichtlich. Sollten die in der Leistungsbeschreibung und/oder den Tarifblättern angeführten Leistungen in der Praxis kontinuierlich oder regelmäßig abweichen, stehen Ihnen die allgemeinen Gewährleistungsbehelfe zur Verfügung (Primär: Verbesserung und/oder Austausch; Sekundär: Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag). Unabhängig davon können Sie neben der gerichtlichen Geltendmachung dieser Rechte, binnen einer Frist von einem Jahr ab Beschwerdeerhebung, ein Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde beantragen (vgl. 6.1.4 AGB).
- 2.7.2 Eine allfällige Entschädigung oder Erstattung bei nicht Einhaltung der Dienstqualität erfolgt nur unter Berücksichtigung der in dieser AGB enthaltenen Haftungsbestimmungen. Die Höhe der Entschädigung ist abhängig vom gewählten Produkt. Bei Fragen steht Ihnen unser Kundenservice gerne zur Verfügung (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach, T 05572/501-900, F 05572/501-910, [service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)).
- 2.7.3 Wir setzen alles daran, Ihnen im Rahmen der technischen Möglichkeiten beste Erreichbarkeit und Empfangsqualität zur Verfügung zu stellen. Wir können jedoch nicht die Erreichbarkeit oder gute Empfangsqualität in allen Gebieten zusichern. Diese Einschränkung gilt insbesondere auch für die Versorgung außerhalb Österreichs.

- 2.7.4 Das ist nicht von uns zu vertreten: Die Übertragungsqualität und Erreichbarkeit kann beeinträchtigt werden durch
- geografische (z.B. Berge, Täler),
  - atmosphärische (z.B. Wolken, Schneefall) oder
  - räumliche Verhältnisse (z.B. Gebäude, Mauern).
- 2.7.5 Durch unvorhersehbare und außergewöhnliche Umstände (z.B. höhere Gewalt), Störungen durch Dritte, sowie durch notwendige und zweckdienliche technische Maßnahmen (z.B. Wartung, Arbeiten zur Verbesserung der Dienste, zur Vermeidung von Störungen oder aufgrund behördlicher Auflagen) kann es zu vorübergehenden Störungen und Unterbrechungen unserer Leistung kommen. Wir werden uns bemühen, solche Störungen und Unterbrechungen schnellstmöglich zu beheben.
- 2.7.6 Wir können nicht garantieren, dass Sie Voice over IP und Instant Messenger Produkte von Dritten nutzen können.
- 2.7.7 Aus technischen Gründen können wir nicht zusichern, dass Mails auch ankommen oder diesbezügliche Fehlermeldungen verschickt werden. Zum Beispiel können SPAM- und Virentfilter, die wir und Sie eingerichtet haben, die Zustellung verhindern. Wir behalten uns das Recht vor, Dateianhänge in E-Mails die ein potentielles Risiko (z.B. selbstausführende Dateien wie .exe oder .bat) in sich bergen, nicht zuzustellen.
- 2.7.8 Informieren Sie uns rasch, wenn Ihr Anschluss gestört ist. Eine Meldung Ihrerseits hilft uns die Störung frühzeitig zu erkennen und zu beheben.





















Bei der Lokalisierung von Störungen haben Sie uns im Rahmen Ihrer Möglichkeiten zu unterstützen. Sie gewähren uns oder beauftragten Dritten dazu notwendige Zutritte.

- 2.7.9 Wenn Sie die Störung schuldhaft zu vertreten haben (insb. nach 2.5.1 AGB) und uns mit der Entstörung beauftragen, dann verrechnen wir das in den Entgeltbestimmungen vorgesehene Entgelt. Ist kein Entgelt näher beschrieben, dann verrechnen wir unsere Leistung nach Aufwand. Darüber hinaus verrechnen wir jedenfalls Ihre festen monatlichen Entgelte.
- 2.7.10 Zur nachhaltigen Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Kapazitätsauslastung oder Kapazitätsüberlastung messen wir regelmäßig die Auslastung unserer Netzwerkknoten, um auf Basis dieser anonymisierten Daten den Netzwerkausbau zu planen und voran zu treiben. Dadurch kann es in Einzelfällen zu temporären Einschränkungen der Dienstqualität kommen. Durch diese Maßnahmen bleibt die Privatsphäre der Nutzer unberührt.

Auswirkungen von Geschwindigkeits- oder Volumensbeschränkungen (gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. b VO (EU) 2015/2120) können

- unter Berücksichtigung der Bandbreite (Geschwindigkeit),
  - des inkludierten Datenvolumens des Internetanschlusses,
  - pro Nutzungsdauer,
  - exemplarisch pro 1GB inkludiertem Datenvolumen dargestellt
- bei folgenden Diensten auftreten:

Dienst	Mit inkludiertem Datenvolumen			Nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB*
	bei 2 Mbit/s	bei 10 Mbit/s	bei 20 Mbit/s		
(Richtwert notwendige Bandbreite)				(Unterbrechung)	HH:MM:SS
Internet surfen (ca. 2 Mbit/s)	☺	☺	☺	☹	1:08:16
Videostreaming SD (ca. 3 Mbit/s)	☹	☺	☺	☹	0:45:31

Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)					0:27:18
Videostreaming 4k (ca. 20 Mbit/s)					0:06:50
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)					22:45:20
Online Spiele (ca. 5 Mbit/s)					0:27:18
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)					7:06:40

\*Basierend auf den in der linken Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten bei permanenter Maximalnutzung.



= Dienst funktioniert voraussichtlich



= Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Sie können uns für diesbezügliche Detailinformationen kontaktieren (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach, T 05572/501-900, F 05572/501-910, [service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)).

## 2.8 Telefonbuch: Was können Sie in das öffentliche Telefonbuch eintragen lassen und was nicht?

- 2.8.1 Wenn Sie einen unbefristeten Vertrag haben, übermitteln wir auf Ihren Wunsch diese Daten an das elektronische Teilnehmerverzeichnis und das Telefonbuch:
- Name,
  - akademischer Titel,
  - Anschrift,
  - und Rufnummer(n).
- 2.8.2 Zusätzliche Eintragungen (z.B. Berufsbezeichnung und andere Daten) werden nach den geltenden Leistungsbeschreibungen von uns verrechnet.
- 2.8.3 Wenn Sie einen anonymen Vertrag haben (z.B. Wertkarte), dann müssen Sie Ihre Identität nachweisen, bevor wir Sie in das elektronische Teilnehmerverzeichnis und das Telefonbuch eintragen.
- 2.8.4 Wenn Sie Ihre Daten im Telefonbuch ändern oder löschen wollen, dann informieren Sie bitte schriftlich unseren Kundenservice (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach, T 05572/501-900, F 05572/501-910, [service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)).
- 2.8.5 Wir übernehmen für etwaige Druck- und Satzfehler im elektronischen Teilnehmerverzeichnis und dem Telefonbuch keine Haftung.

## 2.9 Warenlieferung: Was gilt für Geräte die Sie von uns erhalten?

- 2.9.1 Alle Waren bleiben bis zu ihrer vollständigen Bezahlung in unserem Eigentum.
- 2.9.2 Geräte (z.B. Modem) die wir Ihnen zur Nutzung überlassen haben, bleiben in unserem Eigentum, selbst dann, wenn sie installiert worden sind. Nach Vertragsende sind diese Geräte auf Ihre Kosten innerhalb von 14 Tagen an uns zu retournieren.

Die Geräte und dem Zubehör werden von Ihnen unter größtmöglicher Schonung verwendet. Bei einer von Ihnen oder an Ihrem Standort verursachten Beschädigung sind Sie nicht von Ihrer Entgeltverpflichtung befreit und können für den Ersatz von uns belangt werden.

- 2.9.3 Wenn Sie als Unternehmer Waren von uns erhalten, sind diese unverzüglich zu untersuchen.

Dabei festgestellte Mängel sind spätestens binnen 14 Tagen nach Lieferung schriftlich und substantiiert zu rügen. Wird eine Mängelrüge nicht rechtzeitig erhoben, gilt die Ware als genehmigt. Die Geltendmachung von Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen, sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung, aufgrund von Mängeln, sind in diesen Fällen ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt gegenüber Verbrauchern nach § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG zwei Jahre. Die Haftung für Mangelfolgeschäden ist - außer gegenüber Verbrauchern iSd § 1 Abs. 2 Z 2 KSchG – ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

- 2.9.4 Ein Gewährleistungsanspruch steht nicht zu, sobald Reparaturen, Wartungen oder Änderungen eigenmächtig oder durch von uns nicht ermächtigten Dritten vorgenommen werden und durch diese eigenmächtigen oder durch Dritte vorgenommenen Eingriffe ein Mangel entsteht.

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

#### **3.1 Allgemeines: Was müssen Sie grundsätzlich beachten, wenn Sie telefonieren?**

- 3.1.1 Sie dürfen nur Endgeräte benutzen, die
- vom Gesetz zugelassen sind und
  - unsere oder andere Kommunikationsnetze nicht stören.
- 3.1.2 Wenn Sie einen Endgerätetyp benutzen, der von uns nicht geprüft und freigegeben worden ist, können wir nicht gewährleisten, dass unsere Dienste funktionieren.
- 3.1.3 Wenn Sie oder ein von Ihnen Bevollmächtigter Ihre Anrufe auf einen anderen Teilnehmeranschluss umleiten, dann muss dieser Teilnehmer gegenüber Ihnen ausdrücklich zugestimmt haben.
- 3.1.4 Wir können
- Ihren Anschluss sofort sperren,
  - den Vertrag kündigen und Schadenersatz fordern,
- wenn Sie Ihren Anschluss ohne schriftliche Vereinbarung mit uns für gewerbliche Zwecke nutzen – insbesondere für den Verkauf von Kommunikationsdienstleistungen (z.B. durch ein GSM Gateway oder Umgehung der Zusammenschaltung), oder sonst in welcher Art und Weise auch immer missbräuchlich nutzen.
- 3.1.5 Sie sind verpflichtet, jeden Missbrauch unserer Leistungen – insbesondere bedrohende oder belästigende Anrufe, E-Mail Nachrichten, SMS, MMS oder Fax-Nachrichten (§ 78 TKG 2003) zu unterlassen und zu verhindern.
- 3.1.6 Sie sind verantwortlich, dass Kinder und Jugendliche über Ihren Anschluss keinen Zugang zu Diensten haben, die ein gesetzliches Mindestalter vorschreiben (z.B. erotische Inhalte oder Glücksspiele).

#### **3.2 Mobiltelefon, SIM-Karte & Codes: Was müssen Sie beachten, wenn andere Ihren Anschluss nutzen?**

- 3.2.1 Sie dürfen Ihren Anschluss ohne unsere Zustimmung keinem Dritten ständig oder nachhaltig zur Nutzung überlassen.
- 3.2.2 Sie sind verpflichtet Ihren Anschluss vor Missbrauch durch andere Personen zu schützen – Insbesondere müssen Sie schützen:
- Ihre SIM-Karte,
  - überlassene Geräte im Eigentum von uns,
  - Ihre Zugangsdaten und



- d. Ihre Codes (PIN, PUK, Kundenkennwort).
- 3.2.3 Sie sind verpflichtet Ihre Zugangsdaten und Codes vor anderen Personen geheim zu halten und getrennt von Modem bzw. Telefon und SIM-Karte aufzubewahren (z.B. nicht auf Telefon oder SIM-Karte schreiben).
- 3.2.4 Wenn Sie Ihre SIM-Karte verlieren, informieren Sie uns sofort – inkl. Rufnummer und Kunden-Kennwort.
- 3.2.5 Wenn andere Personen mit Ihren Zugangsdaten und Codes unsere Leistungen in Anspruch nehmen, dann haften Sie für alle Entgelte aus Kommunikationsdienstleistungen – und zwar solange, bis Sie uns nachweislich mit der Sperre dieses Anschlusses beauftragen.
- 3.2.6 Sie tragen alle Nachteile aus der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes (Mehrwertdienste ausgenommen), wenn
- Sie oder andere Personen Ihren Anschluss missbrauchen oder
  - uns durch eine von Ihnen zu vertretende, nicht ordnungsgemäße Verwahrung oder Verwendung Nachteile entstehen.
- 3.2.7 Endgeräte, die ausschließlich mit unseren SIM-Karten funktionieren (SIM-locked) können Sie in den meisten Fällen (insbesondere bei Vertragsabschluss oder Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtes) von uns günstiger erwerben, als nicht gesperrte Endgeräte.
- 3.2.8 Daher können Sie Ihr gesperrtes Endgerät – sofern nicht anders mit Ihnen vereinbart – nur mit einem von uns zur Verfügung gestellten kostenpflichtigen Entsperrcode entsperren. Sie übernehmen allfällige Versandkosten und das Bearbeitungsentgelt, welches Sie den allgemeinen Entgeltbestimmungen entnehmen können.
- 3.2.9 Die auf dem Endgerät befindliche Software, insbesondere die SIM-lock-Funktion ist ab Werk urheberrechtlich geschützt.
- 3.2.10 Sie dürfen während aufrechter Mindestvertragsdauer die SIM-lock-Funktion nicht
- selbst aufheben oder von anderen aufheben lassen,
  - selbst zerstören oder von anderen zerstören lassen oder
  - umgehen.
- 3.2.11 Wenn Sie Ihr Endgerät eigenständig entsperren, dann haften wir nicht für daraus entstehende Nachteile.

### **3.3 Internet-Service-Providing: Was müssen Sie dabei beachten?**

- 3.3.1 Bitte beachten Sie, dass das Surfen im Internet mit Unsicherheiten und Risiken verbunden ist (z.B. Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme, etc.). Wir haften nicht für daraus resultierende Schäden.
- 3.3.1.1 Diese Risiken sind auch von Ihrem Verhalten abhängig (z.B. Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers).
- 3.3.1.2 Sie können Ihre Sicherheit durch die Installation von Sicherheitslösungen erhöhen (z.B. Anti-Viren-Software, Firewalls). Dennoch können wir Ihnen keine absolute Sicherheit gewährleisten – auch wenn Sie die von uns angebotenen Sicherheitslösungen einsetzen. Wir haften nicht für Schäden, wenn bei Ihnen installierte Sicherheitslösungen umgangen oder außer Funktion gesetzt werden. Ausgenommen davon sind Schäden, die wir vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.
- 3.3.2 Auf gerichtliche oder behördliche Anordnung können wir Informationen über Sie an ein Gericht oder eine Verwaltungsbehörde weiterleiten (z.B. nach der Strafprozessordnung, § 53 Sicherheitspolizeigesetz, § 18 E-Commerce-Gesetz).

- 3.3.3 Wir dürfen Ihre Identität gegenüber einem Dritten auf dessen Verlangen offenlegen, wenn er ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Feststellung Ihrer Identität und eines bestimmten rechtswidrigen Sachverhalts glaubhaft machen kann. Dabei richten wir uns nach den „Allgemeinen Richtlinien zur Beauskunftung von Kundendaten“ des Vereins „Internet Service Provider Austria ([www.ispa.at](http://www.ispa.at))“ in der Fassung Jänner 2013.
- 3.3.4 Wir müssen Inhalte, die Sie über das Internet öffentlich zugänglich machen, nicht überwachen oder Sie auf rechtswidrige Inhalte hinweisen. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, Inhalte zu löschen bzw. Dienste zu sperren (z.B. rechtswidrige oder verbotene Inhalte oder Inhalte, die unbefugt in Rechte Dritter eingreifen). Darüber müssen wir Sie nicht vorab informieren.
- 3.3.5 Wir übernehmen keine Haftung für Datenverluste. Für Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG gilt dieser Haftungsausschluss nur, wenn der Datenverlust durch uns nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.
- 3.3.6 Bei Firewalls, die wir aufstellen und betreiben und/oder von uns überprüft werden, gehen wir mit größtmöglicher Sorgfalt im Rahmen des jeweiligen Stands der Technik vor. Eine absolute Sicherheit durch Firewall-Systeme kann nicht erreicht werden.
- 3.3.7 Wir haften – außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – nicht für Nachteile, die dadurch entstehen, dass bei Ihnen installierte, betriebene oder überprüfte Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, entstehen.
- 3.3.8 Wir sind berechtigt, Ihren Internet-Anschluss jederzeit auf eine andere Zugangstechnologie zu ändern, wenn wir dies aus technologischen, rechtlichen oder wirtschaftlichen Gründen als notwendig erachten. Die Änderung darf sich nicht nachteilig für Sie auswirken. Allfällige Kosten für die Änderung der Zugangstechnologie tragen wir.

### **3.4 Verträge rund um DSL Internet**

- 3.4.1 Sie stimmen zu, dass hinsichtlich der DSL Zugangsleistung ein Vertragsverhältnis auf Basis der jeweils geltenden AGB der A1 Telekom Austria AG (einschließlich der jeweils geltenden Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen, näheres unter [www.a1.net](http://www.a1.net)), mit Ausnahme der Bestimmungen über eine Kündigung, zwischen Ihnen und der A1 Telekom Austria AG gilt bzw. zustande kommt.
- 3.4.2 Für die Erbringung, Verrechnung und Beendigung von Leistungen rund um DSL Internet stimmen Sie zu, dass wir Ihre Stammdaten an die A1 Telekom Austria AG übermitteln dürfen.
- 3.4.3 Beenden Sie oder die A1 Telekom Austria AG, aus welchem Grund auch immer, den Vertrag betreffend des Teilnehmeranschlusses, können wir den DSL Dienst gegenüber Ihnen per sofort einstellen. Sie sind dennoch jedenfalls verpflichtet, uns alle Entgelte bis zu jenem Zeitpunkt zu ersetzen, zu dem unser Vertrag erstmals gekündigt hätte werden können. Dies trifft auch zu, wenn Sie oder die A1 Telekom Austria AG den Teilnehmeranschluss sperren.

### **3.5 Verträge rund um Kabel-TV**

- 3.5.1 Wir arbeiten mit verschiedenen Kabel-TV Betreibern zusammen um Ihnen Dienste über diese Zugangstechnologie anbieten zu können.
- 3.5.2 Erhalten wir keinen Zugang mehr auf die Kabelinfrastruktur des Kabel-TV Betreibers, aus welchem Grund auch immer (wie bei einer Vertragskündigung zwischen uns und dem Kabel-TV Betreiber), können wir den zugrundeliegenden Vertrag sofort beenden.
- 3.5.3 Kommt es auf Seiten des Kabel-TV Betreibers zu einer Sperrung Ihres Kabelanschlusses, können wir unsere Dienstleistung auf Dauer der Sperre einstellen. Sie sind dennoch jedenfalls verpflichtet, uns alle Entgelte bis zu jenem Zeitpunkt zu ersetzen, zu dem unser Vertrag erstmals gekündigt

hätte werden können.

- 3.5.4 Die Herstellung von einem Internet-Anschluss erfolgt über den Kabel-TV Betreiber. Es gelten dazu die AGB, Leistungsbeschreibungen und Entgeltbeschreibungen des jeweiligen Kabel-TV Betreibers.

### **3.6 Verträge rund um die Vermittlung und Verwaltung von Domains**

- 3.6.1 Wir vermitteln und reservieren für Sie die beantragte Domain in Ihrem Namen, sofern diese noch nicht vergeben ist.
- 3.6.2 Die Domain wird von der jeweils zuständigen Registrierungsstelle eingerichtet. Sofern nicht anders vereinbart, besteht das Vertragsverhältnis für die Errichtung und Führung der Domain direkt zwischen Ihnen und der Registrierungsstelle.
- 3.6.3 Wir übernehmen keine Verantwortung zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in marken- oder namensrechtlicher Hinsicht. Eine solche Vorabprüfung der beantragten Domain obliegt Ihnen.

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

- 3.7.1 Alle Inhalte die Sie über unsere Dienste abrufen sind Angebote Dritter, wenn sie nicht ausdrücklich als unsere Inhalte gekennzeichnet sind.
- 3.7.2 Alle Verträge oder rechtsgeschäftlichen Kontakte mit Dritten, die Sie über unsere Dienste schließen oder herstellen, bestehen nur zwischen Ihnen und den Dritten. Wir übernehmen daher keine Haftung für Produkte, Leistungen, etc. oder für Schäden aus diesen Vertragsverhältnissen.
- 3.7.3 Wenn Sie Daten von Dritten über unsere Dienste herunterladen, dann auf eigene Gefahr: Wir kennen und überprüfen deren Leistungen und Inhalte nicht.
- 3.7.3.1 Wir übernehmen daher insbesondere keine Haftung für
- Schaden stiftende Software (z.B. Viren),
  - Schäden an der Hard- oder Software,
  - Datenverlust oder
  - andere Formen von Verlust durch Herunterladen oder Verwenden von heruntergeladenem Material / Daten.
- 3.7.4 Wir können (Ihnen gegenüber) im Auftrag des Dritten das Inkasso (von Forderungen) für von Ihnen in Anspruch genommene Leistungen übernehmen.
- 3.7.4.1 Unsere Entgeltforderungen haben Vorrang – außer Sie haben unsere Entgeltforderungen ausdrücklich beanstandet oder Ihre Zahlung anderweitig gewidmet.
- 3.7.4.2 Ihre Einwände und Ansprüche zu Leistungen Dritter können Sie nur beim jeweiligen Dritten geltend machen, außer wir machen die Forderung geltend.

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

- 3.8.1 Alle Entgelte verrechnen wir entsprechend unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen und den besonderen Entgeltbestimmungen, die für Ihr Tarifpaket gelten, sowie der mit Ihnen getroffenen Vereinbarung.

Alle Tarife werden von uns veröffentlicht, z.B. im Internet oder in besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif, die Sie bei unseren Vertriebspartnern oder bei uns vor Ort in Schwarzach erhalten.

- 3.8.2 Alle Entgelte enthalten die in Österreich gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer in Höhe von derzeit 20 % – wir stellen sie auf der Rechnung getrennt dar. Gegenüber Unternehmern werden

Nettopreise angegeben.

- 3.8.3 Wir runden Rechnungsbeträge auf einen vollen Euro-Cent auf oder ab.
- 3.8.4 Die Verrechnung der Verbindungsentgelte kann sich aus technischen Gründen verzögern (z.B. Weiterverrechnung von Roaming oder Mehrwertdiensten), in solchen Fällen stellen wir sie spätestens nach 3 Monaten in Rechnung.
- 3.8.5 Feste Entgelte (z.B. Grundentgelte) verrechnen wir im Voraus. Andere Entgelte verrechnen wir erst, nachdem wir die Leistung erbracht haben (z.B. Verbindungsentgelte, Mindestumsätze, Mehrmengen).

Die festen Entgelte fallen ab Vertragsbeginn an. Wenn der Vertragsbeginn oder das Vertragsende in eine laufende Rechnungsperiode fällt, dann verrechnen wir die festen Entgelte bzw. Mindestumsätze dieser Rechnungsperiode anteilig. Ausnahme: In den für Sie geltenden Entgeltbestimmungen sind abweichende Regelungen vorgesehen.

- 3.8.6 Wir müssen aus technischen Gründen mehrere Rechnungsläufe durchführen. Eine bestimmte Rechnungsperiode kann daher nicht zugesichert werden. Das Intervall der Rechnungsperiode überschreitet jedoch – mit Ausnahme von Jahresrechnungen von Grundentgelten oder Vorauszahlungen von Grundentgelten, die vorab vereinbart werden – nicht die Frist von drei Monaten.<sup>3</sup>

### 3.9 Rechnungseinspruch: Was tun, wenn Sie Einwände haben?

- 3.9.1 Wenn Sie Einwände gegen eine Rechnung haben, können Sie diese innerhalb von 3 Monaten<sup>4</sup> ab Zugang der Rechnung schriftlich bei uns geltend machen. Wenn innerhalb dieser Frist kein Einspruch erfolgt, gilt die Rechnung als von Ihnen anerkannt. Nach Ablauf von 3 Monaten können Sie allfällige Einwendungen nur noch gerichtlich geltend machen.
- 3.9.2 Sind Ihre Einwände zwar fristgerecht bei uns eingelangt (nach 3.9.1) aber nach unserer Auffassung unbegründet, teilen wir Ihnen dies in einer Stellungnahme mit. In diesem Fall können Sie:
- e. innerhalb von einem Jahr ab Erhebung Ihrer Einwände an uns, bei der Schlichtungsstelle der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs- GmbH (RTR) einen begründeten und vollständig ausgefüllten Schlichtungsantrag mittels des Verfahrensformulars einbringen und/oder
  - f. Kommt Ihnen unsere schriftliche Stellungnahme zu Ihren Einwänden nicht binnen vier Wochen zu, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären.

---

<sup>3</sup> Vgl. § 25 Abs. 4 Z 6 TKG 2003

<sup>4</sup> § 71 Abs. 1a TKG 2003

- 3.9.2.1 Nach Ablauf dieser einjährigen Frist gilt unsere Forderung als von Ihnen anerkannt und Sie verlieren Ihr Recht auf Geltendmachung von Einwendungen. Wir informieren Sie darüber in unserer Stellungnahme. Der ordentliche Rechtsweg steht Ihnen jedoch nach wie vor offen.
- 3.9.2.2 Wenn Ihr Einwand unberechtigt war, können wir Ihnen Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. (für Verbraucher iSd § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG) bzw. 9,2 % p.a. über dem Basiszinssatz der ÖNB (für Unternehmer iSd § 1 Abs. 2 KSchG) ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung stellen.
- 3.9.2.3 Bei einem Streitschlichtungsverfahren vor der Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH ist die Fälligkeit des strittigen Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben (nach § 71 TKG 2003).

Nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter: [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

- 3.9.3 Sie können Rechnungseinsprüche gegen Forderungen von Mehrwertdiensten direkt beim Anbieter dieser Dienste geltend machen – vorausgesetzt Sie erlauben uns, dass wir Ihre Stammdaten an den Anbieter weitergeben.

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

- 3.10.1 Wir rechnen unsere Leistungen grundsätzlich monatlich oder quartalsweise im Voraus ab. Die besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif können eine abweichende Abrechnungsperiode festlegen. Bei Vertragsabschluss können Sie wählen, wie Sie Ihre Rechnung erhalten wollen (z.B. per Mail und/oder Post). Wir senden Ihnen Ihre Rechnung – je nach gewählter Zustellart – an die von Ihnen bei der Bestellung angegebene Rechnungsadresse oder Mail-Adresse.
- 3.10.2 Die zum Zeitpunkt der Bestellung verrechneten Leistungen entnehmen Sie bitte Ihrem Vertrag (z.B. Bestellformular) und Tarifblatt.
- 3.10.3 Folgende Leistungen rechnen wir ab, sobald wir sie erbracht haben:
  - a. das Aktivierungsentgelt / Modembereitstellungsentgelt / Herstellkosten,
  - b. die Technikerinstallation und andere von Ihnen an uns in Auftrag gegebene Arbeiten,
  - c. das erste Grundentgelt anteilig und
  - d. andere einmalige Entgelte (z.B. Handy, Smartphone, etc.).
- 3.10.3.1 Danach verrechnen wir je nach Auftrag bzw. Bestellung die laufenden festen Entgelte (Grundentgelt) im Voraus.
- 3.10.3.2 Alle anderen Entgelte zahlen Sie, nachdem wir
  - a. unsere Leistungen erbracht und
  - b. in Rechnung gestellt haben.
- 3.10.4 Sie sind verpflichtet, innerhalb von einer Woche ab Zustellung der Rechnung zu bezahlen. Die elektronische Rechnung gilt – je nach gewählter Zustellart – mit Zustellung der SMS oder E-Mail (an die zuletzt bekannt gegebene Telefonnummer bzw. Mail-Adresse), die Sie über die Abrufbarkeit der Rechnung informiert, als zugestellt. Die Rechnung gilt nur als zugestellt, sofern Sie die Rechnung abrufen und speichern können und diese am Bildschirm angezeigt oder ausgedruckt werden kann. Haben Sie die Abrechnung mittels Papierrechnungen gewählt, gilt die Rechnung mit Zustellung an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift als zugestellt.
- 3.10.5 Auf Ihren Wunsch vereinbaren wir auch eine Ratenzahlung. Unser Angebot zum Abschluss einer schriftlichen Ratenzahlungsvereinbarung werden wir Ihnen an die von Ihnen gewünschte Anschrift oder Mail-Adresse zukommen lassen. Sie haben jedoch keinen Rechtsanspruch auf die

Vereinbarung einer Ratenzahlung.

- 3.10.6 Wenn Sie mit Ihrer Zahlung in Verzug sind, erhalten Sie von uns eine Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen und Androhung einer Dienstesperre<sup>5</sup>.

Wir verrechnen Ihnen für Mahnungen die angefallenen, notwendigen, zweckdienlichen und angemessenen Mahnkosten – entsprechend unseren allgemeinen Entgeltbestimmungen.

Bleibt unsere Mahnung erfolglos, können wir auf Ihre Kosten ein befugtes Inkasso-Institut oder einen Rechtsanwalt mit der Durchführung des Inkassos beauftragen.

- 3.10.7 Zahlen Sie trotz Mahnung nicht, können wir Ihnen Verzugszinsen in Höhe von 4 % p.a. (für Verbraucher iSd § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG) bzw. 9,2 % p.a. über dem Basiszinssatz der ÖNB (für Unternehmer iSd § 1 Abs. 2 KSchG) verrechnen.
- 3.10.8 Für Unternehmer gilt: Sie können nur gerichtlich festgestellte Ansprüche gegen unsere Ansprüche aufrechnen.
- 3.10.9 Im Zweifel verrechnen wir Ihre Zahlungen mit der jeweils ältesten offenen Schuld.
- 3.10.10 Guthaben bei Vertragsende überweisen wir Ihnen spätestens vier Wochen nach Fälligkeit der Endabrechnung auf das von Ihnen benannte Konto.
- 3.10.11 Wir zahlen Ihnen besondere Vorteile, die wir im Vertrag vereinbart haben, nicht bar aus (z.B. Grundentgeltbefreiung, Freiminuten, Bonifikationen). Diese besonderen Vorteile werden mit den von uns erbrachten anderweitigen Leistungen gegenverrechnet.

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

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

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

- 3.12.1 Sie können grundsätzlich unter folgenden Zahlungsarten wählen:
- über eine von uns akzeptierte Kreditkarte,
  - SEPA-Lastschrift,
  - mit Zahlschein oder
  - Telebanking.
- 3.12.2 Wir behalten uns ausdrücklich vor, für bestimmte Tarife nur eine eingeschränkte Auswahl an Zahlungsarten zuzulassen – nähere Informationen dazu erhalten Sie im Zuge Ihrer Bestellung.
- 3.12.3 Alle nach Punkt 3.12.1 genannten Zahlungsarten werden als schuldbefreiend anerkannt.
- 3.12.4 Für jede nicht eingelöste Lastschrift oder Rücklastschrift, die Sie zu verantworten haben, verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt entsprechend den allgemeinen

---

<sup>5</sup> § 70 TKG 2003

Entgeltbestimmungen. Dies gilt nicht, wenn die Rücklastschrift im Zusammenhang mit einem begründeten Rechnungseinspruch erfolgt ist.

Im Fall einer Rücklastschrift können wir Ihre Zahlungsart auf Zahlschein ändern. Für diese Änderung verrechnen wir Ihnen ein Bearbeitungsentgelt gemäß den allgemeinen Entgeltbestimmungen.

- 3.12.5 Spesen Ihrer Bank verrechnen wir in voller Höhe weiter.
- 3.12.6 Wenn wir Zweifel an Ihrer Kreditwürdigkeit (etwa durch eine Bonitätsauskunft) haben, dann können wir den Vertragsabschluss oder die Vertragserfüllung von der ordnungsgemäßen Einrichtung oder Abwicklung eines
  - a. Bankeinzahlungsauftrages, der Zahlung über Kreditkarte oder
  - b. von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig machen.

### **3.13 Einzelgesprächsnachweis (EGN): Wo finde ich den? Was steht drauf?**

- 3.13.1 Sie finden die angerufenen Nummern auf Ihrem Einzelgesprächsnachweis im Internet –jeweils um 3 Stellen verkürzt. Entgeltfreie Rufnummern sind nicht auf dem Einzelgesprächsnachweis ersichtlich.
- 3.13.2 Auf Ihren Wunsch stellen wir Ihnen Ihren Einzelgesprächsnachweis ausgedruckt bereit.

### **3.14 Roaming**

- 3.14.1 Forderungen unserer Roaming-Partner entsprechen unseren eigenen Forderungen.
- 3.14.2 Wir können die Tarife anderer Netzbetreiber (Roaming-Partner) nicht beeinflussen. Daher stellt es keine Vertragsänderung dar, wenn sich deren Tarife ändern.
- 3.14.3 Die Roaming-Tarife auf unserer Website dienen nur zur unverbindlichen Information. Russmedia IT übernimmt für diese Informationen keine Haftung.
  - 3.14.3.1 Ändert ein Roaming-Partner seine Tarife, bemühen wir uns, diesbezügliche Informationen im Internet zu aktualisieren, sobald wir vom Netzbetreiber informiert werden.
  - 3.14.3.2 Wir können nicht gewährleisten, dass wir
    - a. sofort über Tarif-Änderungen informiert werden und daher
    - b. die Roaming-Tarife im Internet rechtzeitig ändern.
- 3.14.4 Wenn wir mit einem neuen Roaming-Partner zusammenarbeiten, kann sich dadurch die Tarifstruktur ändern; das stellt keine Vertragsänderung dar.
- 3.14.5 Sie haben keinen Anspruch darauf, in einem bestimmten Land mit einem bestimmten Roaming-Partner zu telefonieren.
- 3.14.6 Bitte beachten Sie: In grenznahen Gebieten kann es vorkommen, dass sich Ihr Endgerät bei der üblicherweise eingestellten Funktion „automatische Netzsuche“ in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht. Das erkennen Sie auf dem Display Ihres Endgerätes oder der Benutzeroberfläche Ihrer Datenkarte. Wenn sich Ihr Endgerät in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht fallen Roaming-Entgelte an, obwohl Sie sich in Österreich aufhalten – dies gilt auch für Rufumleitungen.

## **4 Mobile Rufnummernmitnahme (Portierung):**

### **4.1 Rufnummernmitnahme zu uns: Was ist möglich, was nicht?**

4.1.1 Sie können Ihre ursprüngliche Telefonnummer weiterverwenden, wenn Sie von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu uns wechseln.

4.1.2 Während des technischen Portiervorgangs ist Ihr Anschluss möglicherweise kurzfristig nicht verwendbar.

Wir bemühen uns mit den anderen Mobilfunkbetreibern, dass Sie so schnell wie möglich Ihren Anschluss wiederverwenden können.

4.1.3 Wir können nicht gewährleisten, dass Sie nach der Portierung bei uns dieselben Dienste wie beim vorherigen Mobilfunkbetreiber nutzen können.

4.1.4 Bei der Portierung übertragen wir

- a. Ihre Hauptrufnummer und Ihre Mailboxnummer.
- b. nur auf Ihren ausdrücklichen Wunsch: weitere Rufnummern, die mit Ihrer Hauptrufnummer verbunden sind.

### **4.2 Rufnummernmitnahme von uns: Was müssen Sie dabei beachten?**

4.2.1 Sie können Ihre Telefonnummer weiterverwenden, wenn Sie von uns zu einem anderen Mobilfunkanbieter wechseln.

4.2.2 Die Portierung ist keine Kündigung. Alle Ihre Verpflichtungen aus Ihrem Vertrag mit uns bleiben dabei zumindest bis zum Zeitpunkt der ordentlichen Kündigung aufrecht – insbesondere jene aus Verträgen mit einer Mindestvertragsdauer.

4.2.3 Für die Portierung verrechnen wir Ihnen die Entgelte nach den entsprechenden allgemeinen Entgeltbestimmungen.

4.2.4 Zusätzlich zu den in § 5 Abs. 1 Nummernübertragungsverordnung genannten Fällen können wir eine Portierung ablehnen, wenn

- a. wir Ihren Anschluss wegen eines Zahlungsverzugs oder Missbrauchs gesperrt haben (nach Punkt 16) oder
- b. Ihr Wertkarten-Guthaben die Portierungskosten nicht deckt und
- c. Sie nicht bereit sind die Portierungskosten gemäß den allgemeinen Entgeltbestimmungen zu bezahlen.

4.2.5 Unmittelbar nach Durchführung der Nummernübertragung stellen wir Ihnen eine kostenfreie Ersatzrufnummer zur Verfügung.

## **5 Besondere Bestimmungen: Wichtiges zu Wertkarten und Zusatzdiensten**

### **5.1 Allgemeines: Was gilt grundsätzlich?**

5.1.1 Wenn hier nichts Anderes vereinbart wird, gelten sinngemäß die Bestimmungen dieser allgemeinen Leistungsbeschreibung für

- a. alle unsere Zusatzdienste, insbesondere: Internet, Telefonie, WLAN, WAP, Online-Dienste, Downloads, andere Dienste und
- b. Wertkarten.

5.1.2 Für manche Zusatzdienste gibt es besondere Nutzungsbedingungen. Wenn es solche gibt, dann informieren wir Sie bei der Bestellung darüber oder bevor Sie einen solchen Zusatzdienst zum ersten Mal nutzen.



- 5.1.3 Bei Widerspruch zu diesen allgemeinen Leistungsbeschreibungen gelten die vereinbarten besonderen Bestimmungen dieser allgemeinen Leistungsbeschreibung in Punkt 5 und die besonderen Nutzungsbedingungen.

## 5.2 Online-Dienste, Downloads: Was geht, was nicht?

- 5.2.1 Sie dürfen die Downloads und sonstige Informationsdienste nur zum eigenen Gebrauch herunterladen und auf Ihrem Endgerät (z.B. Handy, Smartphone, Notebook, etc.) speichern. Ausgenommen sind nur jene Fälle, wo Anderslautendes ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.
- 5.2.2 Wir können Dienste aus technischen Gründen sachlich gerechtfertigt anpassen oder beschränken.

## 5.3 Wertkarten: Was müssen Sie beachten?

- 5.3.1 Sie aktivieren Ihre SIM-Karte, indem Sie sie das erste Mal in Anspruch nehmen (z.B. telefonieren oder Daten herunterladen). Ab diesem Zeitpunkt ist die SIM-Karte sechs Monate gültig. Die besonderen Entgeltbestimmungen für Ihren Tarif können Abweichendes festlegen.
- 5.3.2 Das Initialguthaben ist drei Monate lang gültig.
- 5.3.3 Die Gültigkeit Ihrer SIM-Karte verlängert sich um weitere sechs Monate, wenn Sie sie erneut aufladen.
- 5.3.3.1 Wenn Sie Ihre SIM-Karte in diesen sechs Monaten nicht mehr aufladen, deaktivieren wir sie.
- 5.3.4 Wenn wir Ihre SIM-Karte deaktivieren, zahlen wir Ihnen auf Wunsch Ihr Guthaben auf ein von Ihnen bekanntzugebendes SEPA-Bankkonto zurück. Sie haben 24 Monate Zeit diese Rückforderung geltend zu machen.
- 5.3.4.1 Wenn Sie Ihre Rufnummer portieren, dann verkürzt sich Ihr Rückforderungsrecht auf drei Monate ab dem Zeitpunkt der Portierung; diesen Hinweis finden Sie in der NÜV-Information.
- 5.3.4.2 Sie machen Ihren Rückforderungsanspruch geltend, wenn Sie in einem unserer Shops
- Ihre SIM-Karte und Ihren PUK-Code vorzeigen
  - und uns Ihre Identität nachweisen (z.B. Reisepass, Personalausweis, Führerschein).
- 5.3.4.3 Wir verrechnen Ihnen für die Überweisung ein Bearbeitungsentgelt entsprechend den allgemeinen Entgeltbestimmungen.
- 5.3.4.4 Wir zahlen Ihnen kein Guthaben zurück,
- das wir Ihnen freiwillig ohne Gegenleistung gutgeschrieben haben
  - und das Sie nicht verbraucht haben.
- 5.3.4.5 Zuerst wird immer das älteste Guthaben aufgebraucht.
- 5.3.4.6 Ist die Rückforderungsfrist abgelaufen, verfällt Ihr Restguthaben endgültig. Wir werden Sie kurz bei Vertragsablauf per Mail oder per Post – je nach von Ihnen gewählter Zustellart – auf die Möglichkeit einer Rückforderung und den drohenden Verfall hinweisen.
- 5.3.5 Wir behalten uns das Recht vor unsere Wertkarten nur in haushaltsüblichen Mengen (maximal 3 Stück) zu verkaufen.
- 5.3.6 Besondere Bestimmungen für das Aufladen mit der Kreditkarte:
- Weisen Sie Ihre Kreditkartenverbindung nach, wenn Sie sich bei der Bestellung für die Kreditkarten-Abrechnung entscheiden.
  - Wir rechnen alle Ihre Gespräche über Ihre Kreditkarte ab – bis Sie die Einzugsermächtigung nachweislich aufheben.

- c. Sie können Ihre Wertkarte nur dann mit Ihrer Kreditkarte aufladen, wenn Sie eine gültige Kreditkarte haben und die Bonitätsprüfung erfolgreich ist.
  - d. Wenden Sie sich mit allen Reklamationen zu Ihrer Rechnung direkt an unseren Kundenservice (Russmedia IT GmbH, Gutenbergstraße 1, 6858 Schwarzach, T 05572/501-900, F 05572/501-910, [service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)).
  - e. Für alle Zahlungsvorgänge gelten die AGB Ihres Kreditkarten-Institutes.
  - f. Sie bekommen von uns keine Rechnung für Ihr Guthaben – Sie finden alle Abbuchungsbeträge auf Ihrer Kreditkarten-Rechnung.
- 5.3.7 Wir stellen Ihnen einen Einzelgesprächsnachweis dann in Papierform bereit, wenn Sie Ihre Identität nachweisen (nach Einzelentgeltnachweisverordnung).
- 5.3.7.1 Wenn Sie Einwände gegen den Einzelgesprächsnachweis haben, dann können Sie diese innerhalb von drei Monaten nach Ausstellung des Einzelgesprächsnachweises schriftlich geltend machen. Der ordentliche Rechtsweg steht Ihnen nach wie vor offen.
  - 5.3.7.2 Nach dieser Frist gilt der zur Verfügung gestellte Einzelgesprächsnachweis als anerkannt. Dabei handelt es sich um ein deklaratorisches, durch Gegenbeweis wiederlegbares, Anerkenntnis

## 6 Schlussbestimmungen: Wichtige Informationen zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen

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

- 6.1.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der nicht zwingenden Kollisionsnormen (IPRG, UNKR).
- 6.1.2 Wenn Sie Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG sind, dann können wir Ansprüche gegen Sie nur bei dem für Ihren Wohnsitz zuständigen Gericht geltend machen. Wenn Sie Ansprüche gegen uns geltend machen wollen, dann gilt als Gerichtsstand das sachlich zuständige Gericht 6900 Bregenz als vereinbart. Ungeachtet davon können Sie Klagen auch bei einem allfälligen abweichenden gesetzlich zulässigen Gerichtsstand einbringen.
- 6.1.3 Kunden und Interessenvertretungen können sich bei Streit- oder Beschwerde-Fällen an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79 wenden – insbesondere bei
- a. behaupteten Qualitätsmängeln unserer Leistungen,
  - b. Zahlungsstreitigkeiten und
  - c. bei behaupteten Verletzungen des TKG 2003 (§ 71 in Verbindung mit § 122 TKG 2003).
- 6.1.4 Die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH wird sich um eine angemessene Lösung bemühen; sie wird Ihnen und uns ihre Ansicht mitteilen.
- 6.1.4.1 Unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) finden Sie
    - a. die Verfahrensbestimmungen und
    - b. alle notwendigen Formulare.
  - 6.1.4.2 Der ordentliche Rechtsweg steht Ihnen natürlich weiterhin offen.
- 6.1.5 Das Schlichtungsverfahren ist kostenfrei. Sie müssen nur Ihre eigenen Kosten tragen (z.B. für Kopien, Porto, Telefon, Rechtsanwalt).

### 6.2 Einheitliche europäische Notrufnummer sowie Kontakt zum Kundendienst

- 6.2.1 Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 weisen wir Sie hin. Anrufe zu allen österreichischen Notrufnummern (gemäß § 18 KEMV) sind kostenfrei

6.2.2 Unser Kundendienst steht Ihnen wie folgt zur Verfügung:

Russmedia IT GmbH  
Gutenbergstraße 1  
6858 Schwarzach  
T 05572 501-900  
F 05572 501-910  
[service@volhighspeed.at](mailto:service@volhighspeed.at)