

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

---

Firma Markus Rambossek  
Molkereistrasse 4/4  
1020 Wien  
Austria

m@rambossek.at  
Tel: +43 1 3433343  
Fax: +43 1 3433343  
UstID: ATU63999203

Bank Austria  
Konto 51261089502, BLZ 12000  
IBAN: AT30 1200 0512 6108 9502  
BIC: BKAUATWW

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Umfang und Geltungsbereich .....</b>	<b>3</b>
1.1	Definitionen.....	3
1.2	Geltung der AGB.....	3
1.3	Übertragung von Rechten und Pflichten; Verbot des Wiederverkaufs .....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen für Verträge.....</b>	<b>4</b>
2.1	Zustandekommen des Vertrages; Beginn des Fristenlaufs in bestimmten Fällen .....	4
2.2	Änderungen eines abgeschlossenen Vertrages.....	5
2.3	Vertragsdauer, Kündigung.....	5
2.4	Entgelt und Zahlungsbedingungen .....	5
2.5	Einwendungen gegen die Rechnung, Streitbeilegung .....	6
2.6	Sperrung von Diensten .....	7
2.7	Vertragsauflösung .....	7
<b>3</b>	<b>Vertragsleistungen .....</b>	<b>8</b>
3.1	Allgemein.....	8
3.2	Pflichten des Kunden.....	9
3.3	Telekommunikationsdienstleistungen .....	10
3.4	Wartungsverträge (u.A. mit garantierten Reaktionszeiten) .....	10
3.5	Bestimmungen für Internetzugänge.....	10
3.6	Bestimmungen für zur Verfügung gestellte Hard- und Software .....	11
3.7	Bestimmungen für Firewalls, Antispam- und Backup-Systeme .....	11
<b>4</b>	<b>Gewährleistung und Schadenersatz .....</b>	<b>12</b>
4.1	Allgemein.....	12
4.2	Ausgeschlossene Mängel.....	12
4.3	Gewährleistungserfüllung .....	13
4.4	Ausgeschlossene Schadenersatzfälle .....	13
4.5	Haftung.....	14
4.6	Entstörung.....	14
<b>5</b>	<b>Datenschutz/öffentliche Rechtsvorschriften .....</b>	<b>15</b>
5.1	Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht.....	15
5.2	Information gem. § 96 Abs 3 TKG 2003 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten .....	15
5.3	Verkehrsdaten .....	16
5.4	Inhaltsdaten .....	16
5.5	Datenübermittlung bei Kreditkartenzahlung.....	16
5.6	Aufnahme in das Teilnehmerverzeichnis.....	16
5.7	Verwendung von Daten für Vermarktungszwecke.....	16
5.8	Überwachung des Fernmeldeverkehrs.....	17
5.9	Datensicherheit, bei Diebstahl o.Ä. ....	17
5.10	Österreichische Rechtsordnung .....	17
<b>6</b>	<b>Software/Urheberrechte/Domainnamen.....</b>	<b>17</b>
6.1	Software .....	17
6.2	Schutzrechte Dritter .....	18
6.3	Domainnamen .....	18
6.4	Besondere Bestimmungen bei .at, .co.at und .or.at Domainregistrierung.....	18
6.5	Besondere Bestimmungen bei .com, .net, .org, .info, .biz, .de und .eu Domainregistrierung.....	19
<b>7</b>	<b>Ergänzende Bestimmungen für Verbraucher.....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Ergänzende Bestimmungen für Wiederverkäufer.....</b>	<b>20</b>
<b>9</b>	<b>Allgemein- und Schlussbestimmungen.....</b>	<b>20</b>
9.1	Involvierung Dritter .....	20
9.2	Fristverlängerung .....	20
9.3	Schriftformgebot .....	20
9.4	Abwerbung von Mitarbeitern.....	20
9.5	Gerichtsstand .....	21
9.6	Höhere Gewalt .....	21
9.7	Salvatorische Klausel .....	21
9.8	Bekanntgabe von Namens- oder Adressänderungen; Zugang elektronischer Erklärungen .....	21
9.9	Keine normative oder interpretative Bedeutung von Überschriften .....	21
9.10	Europäische Notrufnummer.....	21

## **1 Umfang und Geltungsbereich**

### **1.1 Definitionen**

#### **1.1.1 FMR**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird die Firma Markus Rambossek IT-Dienstleistungen im folgenden mit FMR abgekürzt.

#### **1.1.2 Unternehmer / Verbraucher**

Unternehmer bzw Verbraucher werden definiert durch §1 Abs 1 (1) KSchG.

#### **1.1.3 Carrier**

Unternehmen, das Kommunikationsdienstleistungen bzw Netzwerkdienste im Bereich Telefonie und/oder IP anbietet.

### **1.2 Geltung der AGB**

Grundlage aller mit Firma Markus Rambossek IT-Dienstleistungen (im folgenden kurz FMR genannt) abgeschlossenen Verträge sind ausschließlich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie allfällige Sonderbedingungen der FMR und die in den Leistungsbeschreibungen allenfalls enthaltenen Bestimmungen sowie die Bestimmungen des Einzelvertrages (Anmeldeformulars). Dies gilt auch, wenn nicht explizit darauf hingewiesen wird, zB bei mündlichen Abschlüssen. FMR schließt Verträge, sofern nicht ausnahmsweise mit Unternehmern ein Einzelvertrag schriftlich abgeschlossen wurde, ausschließlich unter Verwendung der Anmeldeformulare der FMR ab. Soweit nicht anderes vereinbart ist, gelten die Unterlagen in folgender absteigender Reihenfolge: Einzelvertrag; Anmeldeformular; Sonderbedingungen; AGB; Leistungsbeschreibung. Bedingungen der Kunden verpflichten FMR selbst dann nicht, wenn FMR diesen nicht widerspricht. Sie werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn FMR dies schriftlich bestätigt; das Schriftformgebot gilt nicht gegenüber Verbrauchern. Diese AGB gelten für sämtliche Kundenverträge, somit für alle von FMR erbrachten Dienstleistungen sowie Hard- und Softwarelieferungen.

Änderungen der AGB, allfälliger Sonderbedingungen und der Leistungsbeschreibung können von FMR vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website <http://www.rambossek.at> abrufbar bzw. wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt. Änderungen sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders wenn sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Sofern die Änderung Kunden nicht ausschließlich begünstigt, wird gem. § 25 Abs 2 TKG 2003 eine Kundmachung der Änderungen gegenüber der Regulierungsbehörde mindestens zwei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen erfolgen.

In genanntem Fall wird FMR Kunden mindestens ein Monat vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst und in geeigneter Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung, mitteilen. FMR wird Kunden bei dieser Mitteilung gleichzeitig darauf hinweisen, dass sie gem § 25 Abs 3 TKG 2003 berechtigt sind, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos zu kündigen. FMR behält sich das Recht vor, im Fall der Kündigung des Kunden binnen zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung zu erklären, am Vertrag zu den bisherigen Bedingungen festhalten zu wollen. In diesem Falle ist die Kündigung des Kunden gegenstandslos. FMR wird den Kunden auch auf diese Möglichkeit zur Weiterführung des Vertragsverhältnisses zu den bisherigen Bedingungen und die Wirkung, dass die Kündigung des Kunden in diesem Falle gegenstandslos wird, hinweisen.

### 1.3 Übertragung von Rechten und Pflichten; Verbot des Wiederverkaufs

Ohne die vorherige (und außer bei Verbrauchern schriftliche) Zustimmung sind die Kunden von FMR nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Weiters ist dem Kunden jeglicher Wiederverkauf bzw. die Erbringung von Carrierleistungen unter Nutzung der Dienste von FMR untersagt, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich anderes vereinbart wurde. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine entsprechend ungewöhnliche Verkehrsverteilung den Wiederverkauf bzw. die Erbringung von Carrierleistungen indiziert. Im Fall des Zuwiderhandelns gegen dieses Verbot hat FMR das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen und / oder die erbrachten Leistungen zu Preisen nachzuverrechnen, wie sie gegenüber Wiederverkäufern / Carriern verrechnet würden. Das Recht von FMR auf Schadenersatz bzw. sonstige Ansprüche bleibt unberührt. Bei Internetdienstleistungen ist insbesondere zu beachten, dass der Zugang, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde, nur eine Einzelplatznutzung durch den Kunden gestattet (und widrigenfalls eine Nachverrechnung stattfindet). FMR ist berechtigt, sich bei Erfüllung seiner Leistungen auch der Hilfe anderer Unternehmen und Netze zu bedienen. Ferner kann FMR - außer gegenüber Verbrauchern - die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, ganz oder zum Teil, somit auch hinsichtlich einzelner Dienstleistungen (z.B. hinsichtlich einzelner Elemente der Internetdienstleistungen oder einzelner Elemente der Sprachtelefoniedienstleistungen), auf Dritte übertragen. Der Kunde stimmt diesem Rechtsübergang hiermit vorweg zu und wird von diesem verständigt werden.

## 2 Rahmenbedingungen für Verträge

### 2.1 Zustandekommen des Vertrages; Beginn des Fristenlaufs in bestimmten Fällen

Der Vertrag mit FMR über die Telekommunikationsdienstleistungen kommt zustande, sobald der vom Kunden erteilte Auftrag von FMR schriftlich, per Telefax oder per E-Mail angenommen wurde. Gegenüber Verbrauchern iSd § 1 KSchG ist auch eine mündliche Annahme möglich. Erfolgt die Annahme durch FMR nicht ausdrücklich, sondern durch Beginn der Leistungserbringung (z.B. Freischaltung) durch FMR ist der Vertrag mit diesem Zeitpunkt zustande gekommen. Für den Beginn des Fristenlaufes bei vereinbarter Mindestvertragsdauer oder für den Zeitraum des Kündigungsverzichts gilt in diesem Fall als Beginn des Fristenlaufs der Monatserste nach Beginn der Leistungserbringung. Die Annahme beantragter Sondertarife (Rabatte) erfolgt erst mit deren Einrichtung und nicht mit der allgemeinen Freischaltung des Kunden.

FMR ist berechtigt,

- in begründeten Fällen die Annahme des Angebots von einer Sicherheitsleistung des Kunden in einer von FMR festzulegenden Form (zB Kautions, Bankgarantie) abhängig zu machen;
- jederzeit die Angaben des Kunden und dessen Kreditwürdigkeit durch Einholung von Auskünften von anerkannten Organisationen (Kreditschutzverband, etc) zu überprüfen;
- in begründeten Fällen das Angebot abzulehnen. Ein begründeter Fall liegt insbesondere dann vor, wenn:
  - der Kunde mit Entgeltzahlungen aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit FMR oder einem seiner Partnerunternehmen im Rückstand ist oder war,
  - unrichtige oder unvollständige Angaben gemacht hat, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind,
  - aufgrund anderer Umstände begründete Zweifel an seiner Kreditwürdigkeit bestehen,
  - der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde den jeweiligen Anschluss/Dienst missbrauchen wird,
  - der Kunde minderjährig ist oder seine Geschäftsfähigkeit aus anderen Gründen beschränkt ist und keine Zustimmung- bzw. Haftungserklärung des gesetzlichen Vertreters (Vormund, Sachwalter etc) vorliegt.

## 2.2 Änderungen eines abgeschlossenen Vertrages

Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

## 2.3 Vertragsdauer, Kündigung

Sofern nachstehend oder via Sonderbedingungen/Einzelvertrag nichts Anderes vorgesehen ist, werden alle Dienstleistungsverträge auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis kann von FMR und vom Kunden unter Einhaltung einer einmonatigen Frist zu jedem Monatsletzten aufgekündigt werden. Maßgeblich ist das Datum des Einlangens; die Kündigung hat schriftlich per eingeschriebenem Brief, zu erfolgen. Werden Verträge auf bestimmte Zeit abgeschlossen, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch jeweils um die ursprüngliche Vertragsdauer, sofern sie nicht von einem Teil durch schriftliche Kündigung unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist aufgekündigt werden. Verbraucher werden auf ihr Kündigungsrecht und die im Fall der Nichtausübung eintretenden Rechtsfolgen [Vertragsverlängerung] ausdrücklich und rechtzeitig hingewiesen. Verbrauchern steht bei Verträgen, die auf unbestimmte Zeit oder für einen fixen Zeitraum von über ein Jahr abgeschlossen worden sind, jedenfalls ein gesetzliches Kündigungsrecht unter Einhaltung einer zweimonatigen Frist zum Ablauf des ersten Jahres zu.

## 2.4 Entgelt und Zahlungsbedingungen

### 2.4.1 Allgemein

Generell sind Preisangaben immer ohne Mehrwertsteuer zu verstehen; sie wird entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen in der jeweils geltenden Höhe zusätzlich und gesondert in Rechnung gestellt. Zur Ermittlung der in Anspruch genommenen Leistung gelten die Messungen von FMR. Angaben über Verrechnungsmodelle sind gesonderten Dokumenten zu entnehmen.

Zahlungen werden auf die jeweils älteste Forderung angerechnet. Aufrechnungen gegen Forderungen von FMR sind nicht zulässig, außer mit gerichtlich rechtskräftig festgestellten oder anerkannten Forderungen. Unternehmer sind nicht berechtigt, Leistungen wegen Leistungsstörungen zurückzuhalten. Gegenüber Verbrauchern ist eine Aufrechnung möglich, sofern entweder FMR zahlungsunfähig ist oder die wechselseitigen Forderungen in einem rechtlichen Zusammenhang stehen, bzw. die Gegenforderung des Vertragspartners gerichtlich festgestellt, bzw. von FMR anerkannt worden ist.

Bei einem Vertragsrücktritt des Kunden aus Gründen, die nicht von FMR zu verantworten sind, gilt ein Mindestschadenersatz in Höhe von 50 % des Nettoauftragswertes als vereinbart. Das richterliche Mäßigungsrecht wird – außer bei Verbrauchern – ausgeschlossen.

### 2.4.2 Entgelte

Die angegebenen laufenden Entgelte sind wertgesichert auf Basis des österreichischen Verbraucherpreisindex oder eines an seine Stelle tretenden Richtwertes.

Bei Verträgen, bei denen sich die Entgelte in unregelmäßigen Abständen ändern können (z.B. Telefonie), sind die jeweils aktuellen Entgeltbestimmungen auf der Website von FMR abrufbar bzw. werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt. Es wird zwischen monatlichen bzw. jährlichen fixen [z.B. Grundgebühr für Internetzugang, Grundgebühr für den Fernsprechanchluss bzw. Mietleitung, Entgelte für die Nutzung einer Internet-Standleitung, für die Domain-Registrierung und für die allfällige Miete von Endgeräten und Zubehör], variablen [abhängig vom Datentransfervolumen oder Verbindungsdauer] und einmaligen Entgelten [z.B. Einrichtungs-

und Installationsgebühren für Internetzugang bzw. Mietleitungen und Einrichtungsgebühr für die Domain-Registrierung] unterschieden. Das Verhältnis zwischen diesen Entgelten ist je nach Produkt verschieden, wobei die jeweiligen Entgeltbestimmungen maßgeblich sind. Die fixen Entgelte werden jeweils zum Ersten des Monats im Vorhinein, die variablen Entgelte jeweils zum Ersten des Folgemonats für den laufenden Kalendermonat abgerechnet, sofern es sich aus den AGB nicht anderes ergibt bzw. nicht anders (bei Unternehmen: schriftlich) vereinbart ist. Die Verpflichtung des Kunden zur Vorauszahlung wird dadurch nicht berührt.

Reisezeiten von Mitarbeitern der FMR gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet, bzw. standardmäßig mit EUR 125,-- zzgl USt. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom Kunden nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege(Kopien).

Bei Zahlscheinzahlung kann FMR dem Kunden ein angemessenes Bearbeitungsentgelt von zumindest EUR 2,00 zzgl. USt pro Rechnung (bei Teilzahlungen pro Zahlungsvorgang) verrechnen.

### 2.4.3 Fälligkeit von Entgelten

Alle vorgeschriebenen Zahlungen sind ohne Abzug 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Wenn das vereinbarte Entgelt trotz Mahnung und Nachfrist von 14 Tagen auf dem in der Rechnung angegebenen Konto nicht einlangt, kann FMR seine eigene Leistung zurückhalten und insbesondere den Zugang bis zum Einlangen der Zahlung sperren. Das Sperren eines Zugangs hat keinen Einfluss auf die Zahlungsverpflichtung für ungekündigte Leistungszeiträume. Siehe dazu auch Punkt 3.5. Bei Zahlungsverzug ist FMR berechtigt, 6% über dem Diskontzinssatz, verlaublich von der österreichischen Nationalbank, an Verzugszinsen zu verrechnen. Darüber hinaus ist FMR berechtigt, für jede Mahnung dem Kunden die angefallenen notwendigen und zweckdienlichen administrativen Mahnspesen in Höhe von EUR 20,00 in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, alle durch ihn veranlassten außergerichtlichen Interventionskosten, berechnet nach dem RATG insbesondere die Kosten anwaltlicher Betreibungsmaßnahmen sowie Kosten einer erforderlichen Exsindierung, zu bezahlen. soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreibung oder Einbringung der Forderung notwendig sind.

Jeglicher Rechtserwerb des Kunden ist aufschiebend mit der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen bedingt. Verkaufte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von FMR.

### 2.4.4 Annahmeverzug

Lässt der Kunde ein bestelltes System trotz Nachfristsetzung nicht installieren, liegt Annahmeverzug vor. FMR ist berechtigt, ab dem Zeitpunkt der dem Kunden mitgeteilten Installationsbereitschaft vom Kunden das vereinbarte Entgelt und den Ersatz der Aufwendungen für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen.

## 2.5 Einwendungen gegen die Rechnung, Streitbeilegung

Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden schriftlich innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu erheben, andernfalls gilt die Forderung als anerkannt. FMR wird Verbraucher auf diese Frist und die bei Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

Sollten sich nach einer Prüfung durch FMR die Einwendungen des Kunden aus Sicht von FMR als unberechtigt erweisen, hat der Kunde binnen 1 Monat ab Zugang der Stellungnahme von FMR bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen das Schlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde [Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH] einzuleiten und binnen eines weiteren Monats nach ergebnislosem Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Rechtsweg zu beschreiten. FMR wird Verbraucher auf alle in diesem Absatz genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen.

Wünscht der Kunde kein Schlichtungsverfahren, hat er binnen drei Monaten ab Zugang der Stellungnahme von FMR, bei sonstigem Verlust des Rechtes auf Geltendmachung von Einwendungen, den Rechtsweg zu beschreiten. FMR wird Verbraucher auf alle in diesem Absatz genannten Fristen und die bei deren Nichteinhaltung eintretenden Rechtsfolgen hinweisen. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde [Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH] zur Streitschlichtung aufgerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, ist aber auch diesfalls sofort fällig.

Falls ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge bzw, falls die Geschäftsbeziehung noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht.

## 2.6 Sperrung von Diensten

Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist wesentliche Bedingung für die Durchführung der Leistungen durch FMR. FMR ist daher entsprechend den Bestimmungen des § 70 TKG 2003 bei Zahlungsverzug, nach erfolgloser Mahnung auf schriftlichem oder elektronischem Wege, unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und Androhung der Dienstunterbrechung oder Vertragsauflösung nach seinem Ermessen zur Dienstunterbrechung oder zur Auflösung des Dauerschuldverhältnisses mit sofortiger Wirkung berechtigt.

Für eine durch komplette oder teilweise Sperrung von Diensten aufgrund von Zahlungsverzug ausgelöste finanzielle oder sonstige Schäden beim Kunden kann FMR nicht haftbar gemacht werden. Im genannten Falle besteht somit kein Anspruch auf Schadenersatz, auch nicht, wenn Hardware aufgrund von Ab- und Wiedereinschaltungen kurzfristig betriebsunfähig und/oder dauerhaft beschädigt wird.

FMR wird die Leistungen im Fall einer begründeten Unterbrechung wieder erbringen, sobald die Gründe für die Einstellung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Sperre und der Wiedereinschaltung ersetzt hat. Die Unterbrechung der Leistungserbringung befreit den Kunden nicht von seiner Entgeltzahlungspflicht.

Im Falle eines Rücktritts sind bereits erbrachte Leistungen oder Teilleistungen unbeschadet der Schadenersatzansprüche von FMR vertragsgemäß abzurechnen und zu bezahlen. Dies gilt auch, soweit die Lieferung oder Leistung vom Käufer noch nicht übernommen wurde, sowie für von FMR erbrachte Vorbereitungshandlungen. Werden nach Ende des Vertrages weitere Leistungen erbracht oder in Anspruch genommen, und tritt dadurch auf Seiten des Kunden eine Bereicherung ein, etwa weil er sich die Gebühren der anderen Anbieter erspart hat, hat er diese nach den üblichen Sätzen zu vergüten.

## 2.7 Vertragsauflösung

Als wichtiger Grund für die Vertragsauflösung gelten neben dem Zahlungsverzug die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über den Kunden oder die Abweisung eines solchen mangels kostendeckenden Vermögens; die Beantragung eines außergerichtlichen Ausgleichsversuches; die Anhängigkeit von zumindest zwei Exekutionsverfahren von Gläubigern des Kunden; die Einleitung eines Liquidationsverfahrens oder der Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes; beim Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen; weiters auch, wenn der Kunde Einzelplatzaccounts mehrfach nutzt oder nutzen lässt; wenn er einen überproportionalen Datentransfer verursacht; wenn er gegen die "Netiquette" und die allgemein akzeptierten Standards der Netzbenutzung verstößt; bei Spamming oder bei Nutzung unsicherer technischer Einrichtungen, sowie bei ein- und/oder ausgehenden Denial-of-Service Attacken. FMR kann nach eigenem Ermessen nicht nur mit Vertragsauflösung, sondern stattdessen auch mit Dienstunterbrechung vorgehen. FMR ist weiters bei Verdacht von Verstößen nicht nur zur gänzlichen, sondern auch zur bloß teilweisen Sperre berechtigt. Insbesondere kann FMR bei Rechtsverletzungen die auf gehosteten

Websites gespeicherte Information entfernen oder den Zugang zu ihr sperren. FMR wird sich bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden. FMR wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren. Das Recht auf außerordentliche Vertragsauflösung durch FMR aus wichtigem Grund bleibt jedenfalls unberührt.

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenem Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

FMR ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und FMR aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann. Auf Wunsch unterstützt FMR bei Vertragsende den Kunden zu den jeweilig geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten.

### 3 Vertragsleistungen

#### 3.1 Allgemein

Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den (allfälligen) sich darauf beziehenden (bei Unternehmern schriftlichen) Vereinbarungen der Vertragsparteien.

Die vereinbarten Preise unterliegen einer jährlichen Indexanpassung auf der Basis des aktuellen Verbraucherpreisindex oder eines nachfolgend an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgröße dient die Indexzahl, die von der Statistik Austria für das jeweilige Monat verlautbart wurde. Sollten keine Indexzahlen vorliegen, gilt der zuletzt publizierte Wert. FMR ist berechtigt, wenn die Indexschwankung 3 % übersteigt, die Wertanpassung zum 1. Jänner des Folgejahres durchzuführen. Im Fall der Preisanpassung gilt der Wert, aufgrund dessen angepasst wurde, als neue Bezugsgröße für zukünftige Änderungen. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar. Indexanpassungen der Entgelte berechtigen den Kunden nicht zur außerordentlichen Kündigung. FMR ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

Leistungen durch FMR, die vom Kunden über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Kunden nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei FMR gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der von FMR üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Kunden oder sonstige nicht von FMR zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

Sofern FMR auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. FMR ist nur für die von ihr selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

### 3.2 Pflichten des Kunden

#### 3.2.1 Allgemein

Der Kunde unterstützt FMR bei der Auftragserfüllung im erforderlichen Umfang und stellt die erforderliche Infrastruktur wie Hard- und Softwarekonfiguration, behördliche Genehmigungen, notwendige Stromanschlüsse sowie geeignete Ansprechpartner zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten zur Verfügung; er gewährt FMR einen technisch leichten Zugang zur Hard- und Software. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden unentgeltlich.

Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von FMR erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von FMR zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die der FMR hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei FMR jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

Für die Kommunikation zwischen Kunden und FMR ist, soweit möglich, E-Mail zu verwenden. Alle von FMR dem Kunden überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden. Bei Vertragsbeendigung hat der Kunde unverzüglich sämtliche ihm von FMR überlassene Unterlagen und Dokumentationen an die FMR zurückzustellen.

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Soft- und Hardware ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet. Der Kunde wird insbesondere täglich Datensicherungen durchführen, wenn das die Aktualität seiner Daten erfordert.

Der Kunde hat FMR unverzüglich von allen Umständen schriftlich zu verständigen, welche die für den Betrieb der Einrichtungen erforderlichen Voraussetzungen beeinträchtigen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, in die Hard- und Software von FMR einzugreifen. Alle daraus resultierenden Nachteile, insbesondere Instandhaltungs- oder Reparaturkosten, gehen zu Lasten des Kunden, der auch ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass im Falle eines solchen Eingriffes Versicherungsschutz verloren gehen kann.

Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang vom AN enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

#### 3.2.2 Leistungen, die das Internet Protocol (IP) betreffen

Der Vertragspartner anerkennt die Notwendigkeit der Einhaltung der Standards RFC1009, RFC1122, RFC1123 und RFC1250. Falls durch Nichteinhaltung obiger Standards FMR oder anderen Netzwerkteilnehmern Schaden erwächst, behält sich FMR vor, die Konnektivität bis zur Erfüllung der erwähnten Standards einzuschränken und Aufwand, der durch Nichteinhaltung dieser Standards entstanden ist, mit dem zum jeweiligen Zeitpunkt von FMR üblicherweise verrechneten Stundensatz dem Vertragspartner zu verrechnen.

#### 3.2.3 Leistungen vor Ort beim Kunden

Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde die zur Erbringung der Dienstleistungen durch FMR erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der Kunde für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere

Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von FMR Weisungen - gleich welcher Art - zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von FMR benannten Ansprechpartner herantragen.

### 3.2.4 Zugangsdaten, Geheimhaltung

Der Kunde wird seinen Zugang zu(m) Kundenportal(en) von FMR und die damit verbundenen Dienstleistungen nicht an Dritte weitergeben. Alle von FMR vergebenen Passwörter sind geheim zu halten bzw. ist unverzüglich eine Änderung zu beantragen, falls die Vermutung besteht, dass Unberechtigte davon Kenntnis erlangt haben. Für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte entstehen, haftet dieser. Jeder Verdacht einer unerlaubten Benutzung seines Zuganges durch Dritte muss FMR sofort gemeldet werden. Im einmaligen Wartungsfall hat der Kunde die Passwörter, die er FMR zur Verfügung gestellt hat, nach Abschluss der Wartungstätigkeiten sofort zu ändern.

Der Kunde ist verpflichtet und wird diesbezüglich auch seine Mitarbeiter verpflichten, die ihm von FMR überlassenen vertraulichen Informationen auch nach Beendigung des Vertrages geheim zu halten.

## 3.3 Telekommunikationsdienstleistungen

Die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt, sofern im jeweiligen Auftragsformular oder in der Auftragsbestätigung nichts anderes vereinbart wurde, innerhalb von vier Wochen nach Vertragsannahme durch FMR bzw. vier Wochen nach dem Zeitpunkt, wo der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat [kurz "Bereitstellungstermin"]. Wird der Bereitstellungsstermin aus Gründen, die von FMR zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich FMR, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 15,00 zzgl. USt pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungsstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungsstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Dies gilt nicht, wenn die Nichteinhaltung des Bereitstellungsstermines auf Verzögerungen bei Leistungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen der FMR sind, zurückzuführen ist. Der Betrag kann durch entsprechende Vertragsklauseln modifiziert werden. Jedenfalls ist darüber hinausgehender Schadenersatz ausgeschlossen, bei Verbrauchern jedoch nur bei leichter Fahrlässigkeit und nicht bei Personenschäden. FMR trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird. Die Entschädigung bzw. Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen dieser Vereinbarung.

## 3.4 Wartungsverträge (u.A. mit garantierten Reaktionszeiten)

Wartungsleistungen werden nur erbracht, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Sofern nicht explizit ein Wartungsvertrag mit garantierter Reaktionszeit abgeschlossen wurde, ist eine telefonische, schriftliche, oder sonstige Erreichbarkeit von FMR nicht garantiert, insbesondere nicht innerhalb von bestimmten Zeiten. Reaktionszeit ist der Zeitraum von Verständigung der FMR bis zur Antwort eines Technikers und Einleitung einer im Interesse des Kunden gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion. Details sowie zusätzliche Klauseln sind den ‚Bestimmungen für Wartungsverträge‘ zu entnehmen.

## 3.5 Bestimmungen für Internetzugänge

Erbringt FMR Internet-Dienstleistungen über DSL-Zugänge des Kunden, so gelten zwischen dem Kunden und FMR ausschließlich die AGB und sonstigen Bestimmungen von FMR. Störungen, Mängel und Schäden, die beim Kunden auftreten, sind in jedem Fall, also auch dann, wenn der Kunde die Schäden bei der Zugangsleitung vermutet, FMR zu melden. Wenn Dienstleistungen auf dem DSL-Zugang des Kunden nicht erbracht werden können, weil der Zugang selbst gestört ist, haftet FMR nicht für die Ausfallzeit. Die Zuordnung und Behebung des Schadens erfolgt in Kooperation mit dem jeweiligen Anbieter der Trägerdienstleistung, sofern dies nicht FMR selbst ist. Wenn Inhalt des Vertrags ausschließlich Zugang zum Internet über die Trägerdienstleistung eines Dritten ist, führt die Beendigung eines etwaigen Vertragsverhältnisses zwischen dem Dritten und dem Kunden – unter Einhaltung der vertraglich vereinbarten Kündigungsfristen und -termine – zu einer Beendigung

des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und FMR. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zu FMR auf, zB um zu einem anderen Provider zu wechseln, so ist der Kunde verpflichtet, dies innerhalb der in den jeweiligen Verträgen vereinbarten Kündigungsfristen und zu den vereinbarten Kündigungsterminen sowohl FMR, als auch dem Anbieter der Trägerdienstleistung mitzuteilen.

Bei Wholesale DSL Leitungen kann und wird im Vorfeld keine verbindliche Zusage über die Realisierbarkeit gemacht werden. Selbst wenn an der Anschlussadresse des Kunden eine TASL der Telekom Austria besteht, kann die tatsächliche Zuführung zum Wählamt der Telekom Austria (z.B. wegen Leitungsmangel) nicht garantiert werden, sodass auch in diesem Fall die Neuherstellung der Leitung und somit die Dienstleistung durch FMR unmöglich sein kann.

### **3.6 Bestimmungen für zur Verfügung gestellte Hard- und Software**

FMR kann bei zur Verfügung gestellter Hard- oder Software diese Systeme nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der Leistungsmerkmale unberührt bleibt und die Änderungen eine vergleichbare Funktionalität bieten. Mit der Anlieferung des Systems und des sonstigen Materials geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf den Kunden über. Der Kunde haftet bis zur Höhe des Neuwerts für Verluste oder Schäden, und zwar ohne Rücksicht auf die Ursache, also auch bei höherer Gewalt, es sei denn, die Beschädigung oder der Verlust wurden von FMR oder deren Beauftragten verschuldet, wofür der Kunde beweispflichtig ist. Der Bestand des Dienstleistungsvertrages und die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung des Entgeltes werden durch Schadensfälle nicht berührt. Die Kosten der Behebung von Schäden oder von FMR beigestellten Ersatzeinrichtungen gehen, sofern nicht anders vereinbart, zu Lasten des Kunden.

Von FMR zur Verfügung gestellte Hardware oder sonstiges Equipment bleibt – wenn mit dem Kunden nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – im Eigentum von FMR und ist bei Beendigung des Vertrages oder einzelner Zusatzdienste an FMR zu retournieren. Die dafür erlegte Kautions wird unverzinst nach festgestellter mängelfreier Rückgabe sämtlicher Hardware bzw. sonstigen Equipments refundiert. Kommt der Kunde seiner Verpflichtung zur Retournierung der zur Verfügung gestellten Geräte binnen einer Woche nach Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht nach, so ist er gegenüber Equipment zur Zahlung einer Konventionalstrafe in Höhe von EUR 250,00 zzgl. USt pro Gerät verpflichtet. Werden die Geräte nicht binnen 3 Jahren ab Vertragsbeendigung zurückgegeben, erklärt der Kunde seinen Verzicht auf die erlegte Kautions. Der Kunde wird auf den Beginn der Frist sowie auf die Rechtsfolgen hingewiesen.

### **3.7 Bestimmungen für Firewalls, Antispam- und Backup-Systeme**

Bei Firewalls, die von FMR aufgestellt, betrieben oder überprüft werden, geht FMR mit der Sorgfalt eines ordentlichen Providers und dem allgemeinen Stand der Technik vor, weist den Kunden aber darauf hin, dass absolute Sicherheit und Funktionsfähigkeit von Firewall-Systemen nicht gegeben ist. Für Firewall-Systeme wird somit keine Garantie abgegeben, sondern es wird für Nachteile, die dem Kunden dadurch entstehen, dass die von FMR aufgestellten, betriebenen oder überprüften Firewall-Systeme umgangen oder außer Funktion gesetzt werden, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Organen, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von FMR gehaftet. Das selbe gilt für Antispam-Systeme; Da es technisch keine 100%-igen Lösungen gibt, werden diese nach bestem Gewissen und Stand der Technik konstruiert - für suboptimale Funktionsweise wird allerdings keine Haftung übernommen. Das gilt insbesondere für:

- die Zustellung von unerwünschten Nachrichten (SPAM), die die jeweiligen Filter umgangen haben,
- die Nichtzustellung von erwünschten Nachrichten (false Positives)

Bei Backup-Diensten wird lediglich der dafür nötige Speicherplatz auf Anlagen der FMR für den Kunden reserviert; Weder für die dauerhaften Bestand, noch für die Integrität der Daten wird in diesem Fall - sofern nicht anders angegeben - gehaftet. Das gilt insbesondere dann, wenn es sich um optionale Zusatzprodukte

handelt, etwa bei Server-Housing oder Zugangsdienstleistungen. Ebenfalls ausgeschlossen wird eine Haftung im Falle höherer Gewalt, etwa bei Naturkatastrophen. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Hauptleistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 10.000,00. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden - gleich aus welchem Rechtsgrund - sind ausgeschlossen.

Die Gewährleistungsfrist für Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten von FMR an den Kunden beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem AG vom AN überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

Bei Produkten bzw Diensten, die Daten auf Anlagen der FMR ablegen - etwa E-Mail - wird nicht für die Sicherheit bzw Integrität dieser gewährleistet. Der Kunde ist verpflichtet, selbst Sicherungen dieser Daten anzulegen, sofern diese für ihn von Wert sind. FMR ist verpflichtet, ebendies dem Kunden technisch zu ermöglichen. FMR ist nicht verpflichtet, über das Vertragsverhältnis hinaus Daten des Kundens zu speichern.

## 4 Gewährleistung und Schadenersatz

### 4.1 Allgemein

Sofern in diesen AGB oder in den Einzelverträgen nichts anderes vereinbart ist, gelten die Bestimmungen des Gewährleistungs- und Schadenersatzrechtes, wenn die vertraglich vereinbarte Dienstqualität nicht eingehalten wird. FMR trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Dienstqualität gewährleistet wird. Die Entschädigung bzw Erstattung bei Nichteinhaltung der Dienstqualität richtet sich nach den Haftungsbestimmungen dieser Vereinbarung.

Der Kunde hat sich vor dem Vertragsabschluss über die Funktionsweisen der Leistungen von FMR ein hinreichendes Bild verschafft und bestätigt, den Leistungsumfang im Detail zu kennen. Vorgaben des Kunden bedürfen der Schriftform.

### 4.2 Ausgeschlossene Mängel

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die

- aus nicht von FMR bewirkter Anordnung und Montage entstehen. Dies gilt nicht, sofern die Selbstmontage durch den Kunden oder Dritte vereinbart war und fachmännisch erfolgte oder im Fall von zulässigen und fachmännisch erfolgten Ersatzvornahmen durch den Kunden oder Dritte, weil FMR trotz Anzeige des Mangels seiner Verbesserungspflicht nicht binnen angemessener Frist nachgekommen ist.
- aufgrund ungenügender Einrichtung entstehen.
- aufgrund der Nichtbeachtung der Installationserfordernisse und Benützungsbedingungen entstehen.
- aufgrund einer Überbeanspruchung über die von FMR angegebenen Leistung, unrichtige Behandlung und Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien entstehen. Dies gilt ebenso bei Mängeln, die auf von Kunden bestelltes Material zurückzuführen sind. FMR haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, außer ein Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

FMR ist nicht dafür verantwortlich, wenn es jemandem gelingt, auf rechtswidrige Art und Weise an Daten des Kunden heranzukommen und sie weiter zu verwenden, sodass die Geltendmachung von Schäden des Kunden oder Dritter gegenüber FMR aus einem derartigen Zusammenhang einvernehmlich ausgeschlossen wird.

Falls der Kunde mit Zustimmung von FMR Fremdprodukte an das System anschließt, übernimmt FMR keine Gewähr für den einwandfreien Betrieb. Die Instandhaltung der Fremdprodukte hat der Kunde sicherzustellen. Beeinflussen sie die Funktion des Systems, ist FMR zu ihrer Abschaltung berechtigt.

Keine Gewährleistung wird übernommen, dass die überlassene Software mit anderen Programmen oder der Hardware des Auftraggebers zusammenarbeitet bzw. allen Anforderungen des Kunden entspricht, sofern dies nicht ausdrücklich zugestanden wurde und für Software, die als "Public Domain", "Free"- "Demo"- oder "Shareware" klassifiziert ist.

### 4.3 Gewährleistungserfüllung

Sollte im Sinne obiger Regelung oder aus gesetzlichen Gründen eine Gewährleistungspflicht von FMR bestehen, so

- erfüllt FMR eine derartige Verpflichtung sofern möglich im Wege der Fernwartung.
- beschränkt sich die Gewährleistungspflicht von FMR auf Mängel, welche reproduzierbar sind, sofern der Kunde nicht Verbraucher ist.

Der Kunde wird die gelieferte Hard- und Software unverzüglich nach Übernahme gegebenenfalls unter Beiziehung von Fachleuten untersuchen. Werden allfällige Mängel nicht binnen 3 Tagen ab Erkennbarkeit schriftlich gerügt, so entfallen alle, auf den Mangel gründbaren Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

Die Haftung von Organen, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von FMR für leichte Fahrlässigkeit (ausgenommen bei Personenschäden) wird ausgeschlossen.

Die Haftung ist insgesamt betragsmäßig beschränkt, sowohl mit dem halben Jahresentgelt für den ein Dauerschuldverhältnis darstellenden Vertrag oder mit dem entrichteten Kaufpreis oder Werklohn. Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

Beruhet die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des Kunden oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Kunden, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von FMR erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. FMR wird auf Wunsch des Kunden eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

### 4.4 Ausgeschlossene Schadenersatzfälle

Für folgende Schäden wird jeder Schadenersatz ausgeschlossen:

- Verlust von Goodwill u. Geschäftsbeziehung
- Datenverlust, sofern nicht ausdrücklich die Datensicherung Inhalt der vereinbarten Leistung ist.
- Verzögerungsschäden
- Produktionsausfall und entgangener Gewinn

- Vermögensschäden, Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter, Schäden, die aus dem Mangel der behördlichen Bewilligung oder aus dem Mangel privatrechtlicher Genehmigungen oder Zustimmungen Dritter resultieren.
- Schäden, die daraus resultieren, dass die vom Kunden gewählte Systemkombination seinen Erfordernissen nicht entspricht oder die beabsichtigten Ergebnisse nicht liefert.

Dieser Absatz gilt nicht für Verbrauchergeschäfte.

### 4.5 Haftung

Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von FMR eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Kunde haftet FMR für jeden Schaden. Der Kunde haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt. Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen. Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

Sofern FMR das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt FMR diese Ansprüche an den Kunden ab. Der Kunde wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

### 4.6 Entstörung

Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, welche von FMR zu verantworten sind, werden je nach Vertragsinhalt, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen behoben. Für Störungen, welche nicht von FMR zu verantworten sind, z.B. weil sie ausserhalb des von FMR betriebenen Netzes angesiedelt sind, übernimmt FMR nur soweit Haftung, als das nach bestem Gewissen und technischen Möglichkeiten an der Behebung in Kooperation mit dem jeweilig zuständigen Dritten gearbeitet wird.

Störungen müssen über die jeweiligen vertraglich definierten Wege gemeldet werden. Der Kunde hat FMR bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und FMR oder von ihm beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird FMR bzw. von ihm beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung bei der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienste vorliegt bzw. die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde dem FMR jeden ihm dadurch entstandenen Aufwand zu ersetzen.

FMR ist verpflichtet, die vereinbarten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte FMR für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat FMR pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den Kunden laut Vereinbarung zu bezahlen; Jedwege Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei den bei bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen.

Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese der FMR unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

## **5 Datenschutz/öffentliche Rechtsvorschriften**

### **5.1 Kommunikationsgeheimnis und Geheimhaltungspflicht**

FMR und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 93 TKG 2003 und den Geheimhalteverpflichtungen des Datenschutzgesetzes; dies auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der Benutzer (Inanspruchnehmer der Dienste) werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.

FMR verpflichtet sich und insbesondere seine Mitarbeiter, die Bestimmungen gemäß § 15 des Datenschutzgesetzes einzuhalten. FMR ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Kunden in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an FMR sowie der Verarbeitung solcher Daten durch FMR ist vom Kunden sicherzustellen.

Der Kunde kann der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn der alleinige Zweck die Durchführung oder Erleichterung der Übertragung einer Nachricht über das Kommunikationsnetz von FMR ist, oder um einem Kunden den von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

### **5.2 Information gem. § 96 Abs 3 TKG 2003 betreffend der verarbeiteten Daten, Stammdaten**

Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes und des TKG 2003 verpflichten sich die Vertragspartner, Stammdaten nur im Rahmen der Leistungserbringung und nur für die im Vertrag vereinbarten Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und weiterzugeben. Solche Zwecke sind: Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, Verrechnung der Entgelte, Erstellung von Teilnehmerverzeichnissen, Erteilung von Auskünften an Notrufträger gem. § 98 TKG 2003. Soweit FMR gemäß TKG 2003 in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird FMR dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

FMR wird aufgrund § 92 Abs 3 Z 3 und § 97 (1) TKG 2003 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und verarbeiten: Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, E-Mail Adresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformation, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses.

Stammdaten werden gem. § 97 Abs 2 TKG 2003 vom FMR spätestens nach der Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden gelöscht, außer diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen.

### 5.3 Verkehrsdaten

FMR wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten oder aus technischen Gründen sowie zur Überprüfung der Funktionsfähigkeiten von Diensten und Einrichtungen erforderlich sind, insbesondere Quell- und Ziel-Adressen sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gem. § 99 (2) TKG 2003 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann bzw solange dies aus den genannten technischen Gründen bzw zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit erforderlich ist. Im Streitfall wird FMR diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird FMR die Daten nicht löschen. Ansonsten wird FMR Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus nach den von diesem Anschluss aus angerufenen Teilnehmernummern und/oder Internet-Adressen wird FMR, außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen, nicht vornehmen.

### 5.4 Inhaltsdaten

Inhaltsdaten werden von FMR nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird FMR gespeicherte Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird FMR die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen. FMR ist weder verpflichtet noch berechtigt, für den Kunden bestimmte Inhaltsdaten auf unbegrenzte Zeit zu speichern.

### 5.5 Datenübermittlung bei Kreditkartenzahlung

Der Kunde erteilt seine jederzeit widerrufbare Zustimmung dazu, dass im Falle der von ihm gewünschten Zahlung durch Kreditkarte sämtliche Abrechnungsdaten in der zur Abrechnung notwendigen Form an das jeweilige Kreditkarteninstitut übermittelt werden dürfen.

### 5.6 Aufnahme in das Teilnehmerverzeichnis

Gemäß § 103 TKG 2003 kann FMR ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, E-Mail Adresse und Internet-Adresse sowie auf Wunsch des Teilnehmers mit der Berufsbezeichnung erstellen. FMR ist zur Erstellung eines Teilnehmerverzeichnisses nicht verpflichtet. Auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Teilnehmers hat diese Eintragung ganz oder teilweise zu unterbleiben. Die genannten Daten werden nur für Zwecke der Benützung des öffentlichen Telefondienstes verwendet und ausgewertet. Eine Einteilung von Teilnehmern nach Kategorien zur Erstellung und Herausgabe von Teilnehmerverzeichnissen ist gem. § 103 Abs 1 TKG 2003 zulässig, ansonsten wird FMR keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.

### 5.7 Verwendung von Daten für Vermarktungszwecke

Der Kunde erteilt seine jederzeit widerrufliche Zustimmung dazu, dass Verkehrsdaten zum Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten der FMR, insbesondere zur Weiterentwicklung, Bedarfsanalyse, Planung des Netzausbaues und der Verbesserung von Lösungsvorschlägen und Angeboten von Telekommunikationsdiensten der FMR verwendet werden dürfen, sowie zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verwendet werden dürfen. Der Kunde ist weiters bis auf Widerruf einverstanden, dass er über E-Mail Werbung und Informationen über Produkte und Services von FMR erhält. Dabei bleiben die Daten des Kunden einschließlich seines Namens und seiner E-Mail-Adresse ausschließlich bei FMR. Der Kunde kann diese Einverständniserklärung jederzeit widerrufen. FMR wird dem Kunden in jeder Werbe-E-Mail die Möglichkeit einräumen, den Empfang weiterer Nachrichten abzulehnen.

### 5.8 Überwachung des Fernmeldeverkehrs

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass FMR gem. § 94 TKG 2003 verpflichtet sein kann, an der Überwachung des Fernmeldeverkehrs nach den Bestimmungen der Strafprozessordnung teilzunehmen. Ebenso nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass FMR gem. § 106 TKG 2003 zur Einrichtung einer Fangschaltung oder zur Aufhebung der Rufnummernunterdrückung verpflichtet werden kann. Handlungen des FMR aufgrund dieser Verpflichtungen lösen keine Ansprüche des Kunden aus.

Der Kunde nimmt weiters die Bestimmungen des E-Commerce-Gesetz (ECG) zur Kenntnis, wonach FMR unter bestimmten Voraussetzungen berechtigt und verpflichtet ist, Auskünfte betreffend den Kunden zu erteilen. FMR wird bestrebt sein, die von der ISPA (Verein Internet Service Providers Austria) entwickelten "Allgemeinen Regeln zur Haftung und Auskunftspflicht des Internet Service Providers", abrufbar unter [www.ispa.at](http://www.ispa.at), zu beachten und ihnen zu entsprechen.

### 5.9 Datensicherheit, bei Diebstahl o.Ä.

FMR wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei ihm gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei FMR gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet FMR dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten. Für Verbrauchergeschäfte gilt: die Haftung von FMR ist ausgeschlossen, wenn FMR oder eine Person, für welche FMR einzustehen hat, Sachschäden bloß leicht fahrlässig verschuldet hat.

### 5.10 Österreichische Rechtsordnung

Der Kunde unterliegt – auch im internationalen Datenverkehr – der österreichischen Rechtsordnung. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Der Kunde wird ausdrücklich auf die Vorschriften des Pornografiegesetzes, BGBl. 1950/97 idgF., das Verbotsgesetz vom 8. 5. 1945 StGBI. idgF. und die einschlägigen strafgesetzlichen Vorschriften hingewiesen, wonach die Vermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte gesetzlichen Beschränkungen unterliegt bzw. untersagt ist. Verstößt der Kunde gegen solche Gesetze, ist er verpflichtet, FMR für jeden daraus drohenden oder eingetretenen Schaden vollkommen schad- und klaglos zu halten, das umfasst ebenso alle Kosten der Rechtsverteidigung und -verfolgung. FMR behält sich das Recht vor, einzelne öffentlich zugängliche Angebote zu sperren, wenn dies Rechtsvorschriften erfordern. Der Kunde verpflichtet sich, FMR von jedem Schaden freizuhalten, der durch die von ihm in Verkehr gebrachten Nachrichten und Daten entsteht, insbesondere von Privatanklagen wegen übler Nachrede (§ 111 StGB) oder Beleidigung (§ 115 StGB), in Verfahren nach dem Mediengesetz oder dem Urheberrechtsgesetz.

## 6 Software/Urheberrechte/Domainnamen

### 6.1 Software

Der Kunde hat sich um die Übereinstimmung von Softwareabläufen mit gesetzlichen oder betrieblichen Bestimmungen selbst zu kümmern. Der Kunde hat weiters Fehler an der Software unverzüglich FMR schriftlich zu melden und sämtliche zur Beseitigung erforderlichen Informationen mitzuteilen. Allfällige Nutzungsbestimmungen oder allfällige Lizenzregelungen, welche von den Urhebern anderer Software, die von FMR zur Erbringung der Leistungen verwendet wird, angegebenen sind, sind zu beachten. Bei Verwendung lizenzierter Software Dritter ist der Kunde verpflichtet, die jeweiligen Lizenzbestimmungen einzuhalten. Der Kunde hat die für solche Software vom Autor angegebenen Nutzungsbestimmungen und allfälligen Lizenzregelungen zu beachten und jede Weitergabe der Software an Dritte zu unterlassen. Jedenfalls hält der

Kunde FMR vor Ansprüchen wegen Verletzung obiger Verpflichtungen schad- und klaglos. Soweit dem Kunden von FMR Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem Kunden das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

Bei von FMR erstellter Software ist der Leistungsumfang durch eine vom Kunden gegengezeichnete Leistungsbeschreibung bestimmt. Weitere Rechte werden nicht eingeräumt.

## 6.2 Schutzrechte Dritter

Wird die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch Software geltend gemacht oder ist damit nach Auffassung von FMR wahrscheinlich zu rechnen, kann FMR im eigenen Ermessen entweder

- dem Kunden unentgeltlich das weitere Nutzungsrecht an der Software verschaffen oder
- die Software unentgeltlich in der Weise ersetzen oder ändern, dass Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzt werden und dennoch die Funktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt oder
- wenn keine der vorstehenden Alternativen in wirtschaftlich zumutbarer Weise realisiert werden kann, die Lizenz beenden und dem Kunden die Erwerbskosten für die Software abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung für die tatsächlich erfolgte Nutzung zurückerstatten.

FMR haftet nicht für die Verletzung von Schutzrechten, die

- auf nach Übergabe an den Kunden erfolgte Veränderungen der Software zurückzuführen sind, die nicht von FMR schriftlich autorisiert sind, oder
- auf der Benutzung der Software oder Teilen davon in Verbindung mit anderen Produkten, Prozessen oder Materialien beruht oder
- darauf zurückzuführen ist, dass der Kunde beanstandete Verletzungshandlungen fortsetzt, nachdem er darüber unterrichtet worden ist, oder ihm Änderungen mitgeteilt worden sind, welche die behauptete Verletzung verhindert hätten oder
- auf der Benutzung der Software durch den Kunden in Verletzung der Bestimmungen dieser Vereinbarung beruht. In diesen Fällen hat der Kunde FMR völlig schad- und klaglos zu halten.

## 6.3 Domainnamen

FMR ist nicht zur Prüfung der Zulässigkeit der Domain, etwa in kennzeichnungsrechtlicher Hinsicht, verpflichtet. Der Kunde wird die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen beachten und insbesondere niemanden in seinen Rechten verletzen und FMR diesbezüglich schad- und klaglos halten.

## 6.4 Besondere Bestimmungen bei .at, .co.at und .or.at Domainregistrierung

Die Top Level Domains .at, .co.at und .or.at werden von der Registrierungsstelle nic.at Internet Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft m.b.H. (nachfolgend „nic.at“) vergeben. Das Vertragsverhältnis für die Einrichtung und Führung der Domain besteht zwischen dem Kunden und nic.at direkt. Bezogen auf die Domain gelten daher die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien von nic.at. Diese sind unter [www.nic.at](http://www.nic.at) abrufbar und werden dem Kunden von FMR auf Wunsch zugesandt.

### 6.5 Besondere Bestimmungen bei .com, .net, .org, .info, .biz, .de und .eu Domainregistrierung

FMR fungiert hinsichtlich der Registrierung dieser Top Level Domains als Wiederverkäufer zwischen einem ICANN akkreditierten Registrar und dem Kunden. Der Registrar führt die Registrierung und Administration im Auftrag von FMR oder ihres Erfüllungsgehilfen für den Kunden bei der zuständigen Registrierungsstelle der jeweiligen Top Level Domain durch. Die Auswahl des Registrars obliegt FMR, die sich auch das Recht vorbehält, den Registrar jederzeit zu wechseln.

Das Vertragsverhältnis für die Einrichtung und Führung der Domain besteht zwischen dem Kunden und der Registrierungsstelle direkt. Bezogen auf die Domain gelten daher die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien der jeweiligen Registrierungsstelle. Die zuständige Registrierungsstelle für .info Domains ist Afilias Ltd. ([www.afilias.info](http://www.afilias.info)); für .biz Domains Neulevel Inc. ([www.neulevel.biz](http://www.neulevel.biz)); für .com bzw. .net Domains Network Solutions Inc. ([www.nsi.com](http://www.nsi.com)); für .org Domains Public Interest Registry Inc. ([www.pir.org](http://www.pir.org)); für .de Domains DENIC Domain Verwaltungs- und Betriebsgesellschaft eG. ([www.denic.de](http://www.denic.de)) und für .eu Domains EUrlid ([www.eurid.eu](http://www.eurid.eu)). Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien sind auf der Webseite der jeweiligen Registrierungsstelle abrufbar und werden dem Kunden auf Wunsch von FMR zugesandt.

Hinsichtlich Streitigkeiten über .com .net .org .info und .biz Top Level Domains – insbesondere wegen der Verletzung von Marken-, Namens- oder sonstiger Schutzrechte – unterwirft sich der Kunde den ICANN Streitschlichtungsrichtlinien (Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy), welche unter <http://www.icann.org/udrp/> abrufbar sind.

Hinsichtlich Streitigkeiten über .eu Top Level Domains – insbesondere wegen der Verletzung von Marken-, Namens- oder sonstiger Schutzrechte – unterwirft sich der Kunde den .eu Streitschlichtungsregeln, welche unter [www.adr.eu](http://www.adr.eu) abrufbar sind.

## 7 Ergänzende Bestimmungen für Verbraucher

Hat ein Verbraucher seine bei Abschluss eines Verbrauchergeschäftes gerichtete Vertragserklärung nicht in den vom FMR für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benutzten Räumen oder auf einer Messe abgegeben und die geschäftliche Verbindung mit FMR nicht selbst angebahnt und sind dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen Kunde und FMR vorausgegangen, so ist er gemäß KSchG §3 berechtigt, vom Vertragsanbot bis zum Zustandekommen des Vertrages zurückzutreten. Nach Zustandekommen des Vertrages kann der Kunde innerhalb einer Frist von einer Woche vom Vertrag zurücktreten. Diese Frist beginnt frühestens ab Zustandekommen des Vertrages zu laufen. Der Rücktritt bedarf zu seiner Rechtswirksamkeit der Schriftform.

Der Verbraucher kann von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag oder einer im Fernabsatz abgegebenen Vertragserklärung (zB Bestellung per Post oder Fax über Bestellformular oder Anmeldung über das Internet) binnen 7 Werktagen per eingeschriebenem Brief zurücktreten. Der Samstag zählt nicht als Werktag. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag der Lieferung der bestellten Ware bzw im Fall der Erbringung von Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsschlusses. Die Rücktrittserklärung ist rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Frist abgesendet wurde. Kein Rücktrittsrecht besteht gemäß KSchG § 5f bei Verträgen über

- Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen (KSchG § 5e Abs. 2 erster Satz) ab Vertragsabschluß begonnen wird.
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Unternehmer keinen Einfluß hat, abhängt.

- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde.
- Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, sofern die gelieferten Sachen vom Verbraucher entsiegelt worden sind.

Tritt der Verbraucher nach § 5e vom Vertrag zurück, so hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen.

## 8 Ergänzende Bestimmungen für Wiederverkäufer

Der Wiederverkäufer verpflichtet sich gegenüber FMR, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen übernommenen Verpflichtungen seinen Vertragspartner aufzuerlegen und haftet FMR gegenüber für Schäden, die aus Verletzungen dieser Verpflichtung durch seine Vertragspartner entstehen.

## 9 Allgemein- und Schlussbestimmungen

### 9.1 Involvierung Dritter

Auf Seiten des Kunden kann ein Dritter nur mit schriftlicher Einwilligung von FMR in den Vertrag eintreten. Der Kunde darf Einrichtungen einem Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung von FMR zur ständigen Mitbenutzung oder zur vorübergehenden Alleinbenutzung überlassen. FMR ist berechtigt, andere Unternehmen mit der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertragsverhältnis zu beauftragen. Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Kunde seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

### 9.2 Fristverlängerung

Leistungsfristen für FMR verlängern sich angemessen bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und/oder Ereignissen, die von FMR nicht beeinflusst werden können. Beim Verbrauchergeschäft hat der Kunde in diesem Fall ein Rücktrittsrecht.

### 9.3 Schriftformgebot

Alle, dieses Vertragsverhältnis betreffenden Nebenabreden, Mitteilungen und Erklärungen sind gegenüber Unternehmern nur gültig, wenn sie schriftlich oder per E-Mail erfolgen, wobei von diesem Formerfordernis auch nur in Schriftform abgegangen werden kann. Das Schriftformgebot gilt nicht gegenüber Verbrauchern. Es gilt österreichisches Recht. Nicht anzuwenden sind jedoch die nichtzwingenden Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und die Bestimmung des UN-Kaufrechts.

### 9.4 Abwerbung von Mitarbeitern

Der Kunde wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von FMR zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Kunde verpflichtet sich für jeden Fall des Zuwiderhandelns zu einer Vertragsstrafe zugunsten FMR in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von FMR bezogen hat, mindestens jedoch das Kollektivvertragsgehalt eines Angestellten von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik in der Erfahrungsstufe für spezielle Tätigkeiten (ST2).

## **9.5 Gerichtsstand**

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht für Wien. Für Klagen gegen Verbraucher gilt der Gerichtsstand des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes oder des Ortes der Beschäftigung gemäß § 14 KSchG.

## **9.6 Höhere Gewalt**

Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

## **9.7 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder unzulässig sein oder werden, berührt dies die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unzulässige oder unwirksame Bestimmung gilt, außer gegenüber Verbrauchern, durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder unzulässigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Dasselbe gilt im Falle von Lücken.

## **9.8 Bekanntgabe von Namens- oder Adressänderungen; Zugang elektronischer Erklärungen**

Der Kunde hat Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift FMR umgehend schriftlich mitzuteilen. Erfolgt keine Änderungsmeldung, gelten Schriftstücke als dem Kunden zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse gesandt wurden. Wünscht der Kunde im Fall von Namensänderungen, die nicht rechtzeitig bekanntgegeben wurden, die Ausstellung einer neuen Rechnung, wird FMR diesem Wunsch nach Möglichkeit entsprechen; dies hindert jedoch keinesfalls die Fälligkeit der ursprünglichen Rechnung. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene e-mail Adresse gesendet wurden; bei Verbrauchern gilt sie erst dann als zugegangen (§ 12 ECG), wenn sie vom Verbraucher unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden kann.

## **9.9 Keine normative oder interpretative Bedeutung von Überschriften**

Überschriften in diesen AGB dienen lediglich der Übersichtlichkeit und interpretieren, begrenzen oder beschränken die jeweiligen Bestimmungen nicht.

## **9.10 Europäische Notrufnummer**

Auf die einheitliche Europäische Notrufnummer 112 wird hingewiesen.