

# NFON

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der NFON GmbH

Die Telefonanlage einer neuen Generation.



**NFON**  
Die Cloud-Telefonanlage

**NFON GmbH**  
Allgemeine Geschäftsbedingungen



**Version 2**

NFON GmbH  
Linzer Straße 55  
3100 St. Pölten  
Tel.: + 43 2742 75566  
[www.nfon.com](http://www.nfon.com)

© 2020 NFON GmbH – Alle Rechte vorbehalten

Änderungen bleiben vorbehalten  
Version 2 / 01.2020 (DE)  
gültig für Neukunden ab dem 01.01.2020

**1 Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>INHALTSVERZEICHNIS</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>GELTUNGSBEREICH</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>VERTRAGSSCHLUSS</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>NFON HARDWARE</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>LEISTUNGSPFLICHTEN VON NFON</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>NOTRUF UND RUFNUMMERUNTERDRÜCKUNG</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>ÖFFENTLICHES TEILNEHMERVERZEICHNIS</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>LEISTUNGSEINSCHRÄNKUNGEN UND ENTSTÖRUNG</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>SOFTWARE, LIZENZEN, URHEBERRECHT</b>	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN</b>	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>TERMINE UND VERZUG</b>	<b>9</b>
<b>12</b>	<b>PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN</b>	<b>10</b>
<b>13</b>	<b>RECHNUNGSEINWÄNDE UND RTR-STREITSCHLICHTUNG</b>	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>SPERRE</b>	<b>11</b>
<b>15</b>	<b>ÄNDERUNGEN DER AGB, LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN UND PREISE</b>	<b>12</b>
<b>16</b>	<b>VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG</b>	<b>12</b>
<b>17</b>	<b>HAFTUNG VON NFON</b>	<b>13</b>
<b>18</b>	<b>GARANTIEVERSPRECHEN</b>	<b>14</b>
<b>19</b>	<b>DATENSCHUTZ</b>	<b>14</b>
<b>20</b>	<b>SONSTIGES</b>	<b>15</b>

## 2 Geltungsbereich

- 2.1. Für die Geschäftsbeziehung zwischen der NFON GmbH, Linzer Straße 55, A-3100 St. Pölten (nachfolgend „NFON“), und dem Kunden, der kein Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG ist (nachfolgend „Kunde“), gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“).
- 2.2. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn NFON ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Die AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn NFON in Kenntnis entgegenstehender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos erbringt. Die AGB gelten in ihrer jeweiligen Fassung als Rahmenvereinbarung auch für zukünftige Geschäfte der Parteien, ohne dass NFON in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste; über Änderungen der AGB wird NFON den Kunden in diesem Fall unverzüglich informieren.
- 2.3. Die AGB gelten in Verbindung mit dem Vertrag, den jeweiligen Leistungsbeschreibungen („LB“), der jeweils aktuellen Entgeltbestimmungen (bzw. den Konditionen dargestellt unter [www.nfon.com](http://www.nfon.com)) und dem Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG). Bei unterschiedlichen Angaben zum gleichen Thema gilt folgende absteigende Rangfolge der Vertragsdokumente:
  1. Vertrag (höchster Rang)
  2. Leistungsbeschreibungen, aktuelle Entgeltbestimmungen
  3. AGB (niedrigster Rang)
- 2.4. Im Einzelfall getroffene, individuelle schriftliche Vereinbarungen haben in jedem Fall Vorrang vor den AGB.

## 3 Vertragsschluss

- 3.1. Die Bestellung der Produkte durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Die Annahme kann schriftlich (z.B. mit Gegenzeichnung des Vertragsangebots) oder durch die Erbringung der ersten Erfüllungshandlung durch NFON erfolgen.
- 3.2. Der Vertragsschluss über die Produkte von NFON berechtigt den Kunden, bestimmte Basisleistungen sowie ggf. optionale Zusatzfunktionen in Anspruch zu nehmen. Die Inanspruchnahme von optionalen Zusatzfunktionen gegen Aufpreis stellt einen gesonderten Vertragsschluss dar.
- 3.3. Der Kunde ermächtigt seine Mitarbeiter gegenüber NFON unwiderruflich zur Inanspruchnahme sämtlicher Leistungsbestandteile einschließlich der optionalen Zusatzfunktionen im Rahmen des mit dem Kunden vereinbarten Leistungsumfangs, unabhängig davon, ob für die Leistungen ein gesondertes Entgelt entsteht oder die Leistungen von dem Grundentgelt erfasst sind.

- 3.4. Ein Vertrag kommt nur zwischen NFON und dem Kunden zustande. § 9 Abs. 1 und 2 sowie § 10 Abs. 1 und 2 ECG finden keine Anwendung.

#### 4 NFON Hardware

- 4.1. Die Bestellung von technischen Geräten (z.B. Router, Endgeräte) durch den Kunden gilt als verbindliches Angebot an NFON zum Abschluss eines Kaufvertrages. Der Kaufvertrag kommt mit schriftlicher Auftragsbestätigung oder Auslieferung der Geräte durch NFON zustande. Sämtliche Geräte verbleiben bis zur vollständigen Leistung des Kaufpreises im Eigentum von NFON.
- 4.2. Liegt ein Mangel der Kaufsache vor, kann NFON wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) geleistet wird. Dem Kunden bleibt vorbehalten, bei Fehlschlagen der Nacherfüllung den Kaufpreis zu mindern oder vom Kaufvertrag zurückzutreten. Grundlage der Mangelhaftung ist vor allem die über die Beschaffenheit der Kaufsache getroffene Vereinbarung. Als Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware gelten alle Produktbeschreibungen, die Gegenstand des jeweiligen Kaufvertrages sind oder die von NFON öffentlich bekannt gemacht wurden. Für öffentliche Äußerungen des Herstellers oder sonstiger Dritter (z.B. Werbeaussagen) übernimmt NFON jedoch keine Haftung. Die Beurteilung der Mangelhaftigkeit der Kaufsache ist unabhängig von der Leistungserbringung durch NFON in anderen Bereichen. Die Abtretung der Mangelansprüche des Kunden ist ausgeschlossen. Erfolgt die Nacherfüllung im Wege der Ersatzlieferung, ist der Kunde verpflichtet, die mangelhafte Ware innerhalb eines Monats an NFON auf Kosten von NFON zurückzusenden, danach erhält der Kunde die mangelfreie Ware geliefert. NFON behält sich seinerseits vor, unter den gesetzlich geregelten Voraussetzungen Schadensersatz geltend zu machen.

#### 5 Leistungspflichten von NFON

- 5.1. Der Leistungsumfang von NFON ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung, des Service Level Agreement (SLA), und den AGB, wobei die nachfolgenden und im Service Level Agreement (SLA) angeführten Leistungseinschränkungen aufgrund externer technischer Vorgaben bestehen:
- 5.2. NFON gewährleistet eine Erreichbarkeit seiner Dienste und Systeme von 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Systeme aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von NFON liegen (höhere Gewalt, Vorleistungslieferanten der NFON etc.), nicht zu erreichen sind. NFON kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern. NFON haftet nicht für höhere Gewalt. Notwendige Wartungsarbeiten können zu einer vorübergehenden Unterbrechung der Leistungen führen. NFON wird sich bemühen, diese

Unterbrechungen kurz zu halten und zu Tageszeiten mit erfahrungsgemäß niedriger Nutzung durchzuführen.

- 5.3. NFON misst in regelmäßigen Abständen den Datenverkehr im Breitbandnetz, um eine optimale Dienstqualität zur Verfügung zu stellen. Die anonymen Daten, werden ausschließlich dazu verwendet, um Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und die Netzdimensionierung und den Netzausbau zu planen. Detailinformationen gemäß § 25 Abs. 4 Z 2 lit e TKG zu eingerichteten Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs sind unter [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/) abrufbar.

## 6 Notruf und Rufnummerunterdrückung

- 6.1. Die Europäische Notrufnummer lautet: 112. NFON gewährleistet die kostenlose Verbindung zu allen österreichischen Notrufnummern (§ 20 TKG).
- 6.2. Der Kunde ist berechtigt, ein- und ausgehende Anrufe zu unterdrücken. Dies gilt nicht für die europäische Notrufnummer 112 oder sonstige Notrufe.

## 7 Öffentliches Teilnehmerverzeichnis

- 7.1. Auf Wunsch des Kunden ist die Aufnahme in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischem Grad, Adresse, Teilnehmernummer sowie auf Wunsch des Kunden mit der Berufsbezeichnung kostenlos möglich. Über Wunsch des Kunden können auch zusätzliche Daten in das Teilnehmerverzeichnis aufgenommen werden; sofern davon auch andere Personen betroffen sind, müssen auch diese zustimmen. Sofern der Kunde dies wünscht, hat die Eintragung der ihn betreffenden Daten in das Teilnehmerverzeichnis ganz oder teilweise zu unterbleiben (kostenlose Nichteintragung); dasselbe gilt für die Eintragung der ihn betreffenden Daten in ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, das die Suche anhand anderer Daten als anhand des Namens des Teilnehmers ermöglicht.

## 8 Leistungseinschränkungen und Entstörung

- 8.1. Die Leistung ist in der Cloudya Leistungsbeschreibung [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/) beschrieben. Im Falle einer Störung hat der Kunde die Schritte wie in „5 Incident und Service Request Management“ des SLA [www.nfon.com/at/legal/agb-sla/](http://www.nfon.com/at/legal/agb-sla/) einzuhalten, um NFON eine Störung zu melden.

- 8.2. Bei Eintritt eines Garantiefalles im Sinne von Punkt 5 der Leistungsbeschreibung hat der Kunde für den Monat des Eintretens Anspruch auf Reduktion der Rechnungsposition des betroffenen NFON Services um die Hälfte, wenn der Kunde dies innerhalb einer Woche nach Erhalt der Rechnung erklärt.

## 9 Software, Lizenzen, Urheberrecht

- 9.1. Soweit NFON dem Kunden zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Software überlässt, erhält der Kunde von NFON für die Vertragsdauer ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Software (Lizenz). Räumt NFON dem Kunden Mehrfachlizenzen der Software ein, so gelten die nachfolgenden Nutzungsbedingungen für jede einzelne dieser Lizenzen. Der Begriff "Software" umfasst das Originalprogramm, alle Vervielfältigungen (Kopien) desselben sowie Teile des Programms selbst dann, wenn diese mit anderen Programmen verbunden sind. Ein Programm besteht aus maschinenlesbaren Anweisungen, audiovisuellen Inhalten und den zugehörigen Lizenzmaterialien. Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Programmhersteller.
- 9.2. Der Kunde verpflichtet sich, die Einhaltung dieser Lizenzvereinbarung durch jeden Nutzer der überlassenen Software sicherzustellen. Der Kunde darf jede Software gleichzeitig nur auf einem Rechner nutzen. Eine Nutzung der Software liegt vor, wenn sich die Software im Hauptspeicher oder auf einem Speichermedium eines Computers befindet. Eine Software, die lediglich zum Zwecke der Softwareverteilung auf einem Netzwerk-Server installiert ist, gilt als nicht genutzt.
- 9.3. Der Kunde darf zur Datensicherung nach den Regeln der Technik die notwendigen Sicherungskopien der Software erstellen. Sofern das Handbuch auf einem Datenträger übermittelt wird, darf es auf Papier ausgedruckt werden. Der Kunde darf Urheberrechtsvermerke von NFON nicht verändern oder entfernen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software in anderer Weise als in den Vertragsdokumenten und im Handbuch beschrieben zu nutzen, zu kopieren, zu bearbeiten und/oder zu übertragen, in eine andere Ausdrucksform umzuwandeln (Reverse-Assemble-Reverse-Compile) oder in anderer Weise zu übersetzen, sofern eine solche Umwandlung nicht durch ausdrückliche gesetzliche Regelungen unabdingbar vorgesehen ist oder von NFON durch vorherige schriftliche Zustimmung ausdrücklich gestattet wurde.
- 9.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vermieten, zu verleasen oder Unterlizenzen zu vergeben.
- 9.5. Nach Ablauf eines zeitlich beschränkten Nutzungsrechts für die Software oder nach wirksamer Kündigung des Nutzungsrechts hat der Kunde alle Datenträger mit Software, eventuellen Kopien sowie alle schriftlichen Dokumentationen und Werbematerialien an NFON zurückzugeben. Der Kunde löscht alle gespeicherten Programme, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, von seinen Computersystemen. Die übrigen vertraglichen Nebenpflichten des Kunden gegenüber NFON bestehen über die Vertragsbeendigung hinaus fort.

- 9.6. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die in Ziffern 9.1 bis 9.4 geregelten Pflichten verspricht der Kunde NFON eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 2.500,00, es sei denn, der Kunde hat die Zuwiderhandlung nicht zu vertreten. NFON ist berechtigt, die Vertragsstrafe neben der Erfüllung geltend zu machen. Weitergehende Ansprüche und Rechte bleiben unberührt. Insbesondere behält NFON sich vor, unter den gesetzlich geregelten Voraussetzungen Schadensersatz geltend zu machen.

## 10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 10.1. Der Kunde ist verpflichtet,
- a) NFON alle zur Leistungserbringung erforderlichen Daten richtig und vollständig mitzuteilen und NFON unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Daten zu unterrichten und auf entsprechende Anfrage von NFON binnen 14 Tagen ab Zugang der Anfrage die aktuelle Richtigkeit erneut zu bestätigen. Dies betrifft insbesondere Namen, Rechtsform, Geschäftssitz, Bankverbindung, Rechnungsanschrift und die postalische Anschrift des Kunden sowie Namen, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse sowie die Telefon- und Telefax-Nummern des technischen Ansprechpartners; NFON übermittelt bedeutsame Mitteilungen elektronisch an die zuletzt bekanntgegebene E-Mailadresse des Kunden bzw. per Post an die zuletzt bekanntgegebene Adresse des Kunden, wenn der Kunde keine elektronische E-Mailadresse zur Verfügung gestellt hat.
  - b) seine Stammdaten, besonders bezüglich Standorten und deren Einfluss für Notrufe (siehe Leistungsbeschreibung) laufend zu aktualisieren, soweit diese Einfluss auf die von NFON zu erbringenden Leistungen haben;
  - c) die Leistungen nicht missbräuchlich zu nutzen und/oder nutzen zu lassen. Er wird im Rahmen seiner Möglichkeiten insbesondere dafür Sorge tragen, dass unter Nutzung der durch NFON zur Verfügung gestellten Leistungen keine ungesetzlichen Inhalte versandt werden. Dieses Verbot gilt beispielsweise für die Ver- sendung von unerwünschter Werbung sowie für Inhalte mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten. Bei einem begründeten Verdacht auf einen Verstoß gegen die vorliegende Vorschrift kann NFON die vertragsgegenständliche Leistung sperren;
  - d) von NFON zum Zwecke des Zugangs zu deren Diensten erhaltene Zugangsdaten und/oder Passwörter streng geheim zu halten und NFON unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten und/oder das Passwort bekannt geworden sind. Sollten infolge Verschuldens des Kunden Dritte durch Missbrauch der Zugangsdaten und/oder Passwörter Leistungen von NFON nutzen, haftet der Kunde gegenüber NFON auf Nutzungsentgelt und Schadensersatz;
  - e) NFON und ihren Subunternehmern den Zugang zu den Service- und Technikeinrichtungen innerhalb des Gebäudes zu ermöglichen, wenn und soweit dieses für die Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Die dem Kunden von NFON überlassenen Service- und Technikeinrichtungen dürfen ausschließlich am vereinbarten Standort des Kunden genutzt werden. Sie sind auf seine Kosten mit Elektrizität sowie erforderlichenfalls Potentialausgleich und Erdung zu versehen;
  - f) in regelmäßigen kurzen Abständen Sicherungskopien von verlustgefährdeten Daten zu erstellen, um so sicherzustellen, dass die Daten bei Verlust mit möglichst geringem Aufwand wiederhergestellt werden können.



- 10.2. Der Kunde sichert zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme er NFON beauftragt, frei von Rechten Dritter sind.
- 10.3. Zur kontinuierlichen Verbesserung der Sprachqualität ist NFON berechtigt, den Telefonnetzbetreiber nach eigenem Ermessen auszusuchen und zu wechseln. Falls regulierte Prozesse dies erfordern, ermächtigt der Kunde NFON zur Abgabe entsprechender Willenserklärungen im Namen des Kunden, um die Umstellung zu ermöglichen. Der Kunde wird auf Nachfrage diese Willenserklärungen ggf. schriftlich bestätigen.
- 10.4. Begeht der Kunde einen schwerwiegenden Verstoß gegen vorstehende Verpflichtungen oder stellt er einen solchen Verstoß durch Dritte trotz Aufforderung von NFON nach Ablauf einer hierfür gesetzten angemessenen Frist nicht ab, obwohl er hierzu in der Lage wäre, so ist NFON berechtigt, die vertragsgegenständliche Leistung zu sperren.

## 11 Termine und Verzug

- 11.1. Bei den von NFON für die Bereitstellung der vertraglichen Leistung genannten Terminen (z.B. Realisierungstermine) handelt es sich um ungefähre Angaben, es sei denn, sie sind von NFON ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet worden. Sollte NFON Termine nicht einhalten können, wird NFON den Kunden hierüber unverzüglich informieren und gleichzeitig den voraussichtlichen neuen Termin mitteilen.
- 11.2. Nimmt der Kunde die von NFON bereitgestellte vertragliche Leistung nicht an (z.B. indem er erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht vornimmt) kann NFON den Kunden hierzu unter Fristsetzung auffordern. Befindet sich der Kunde im Verzug mit der Annahme kann NFON die vereinbarten einmaligen und/oder monatlichen Entgelte berechnen und ggf. weitere gesetzliche Rechte geltend machen.
- 11.3. Ist ein Termin für den Besuch eines Servicetechnikers beim Kunden vereinbart worden, wird der Kunde während des von NFON genannten Zeitfensters erreichbar sein. Ist ein weiterer Servicetermin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, NFON die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten zu erstatten.
- 11.4. Gerät NFON mit Leistungsverpflichtungen in Verzug, so ist der Kunde nur dann zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn NFON eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält. Die Nachfristsetzung muss in schriftlicher Form erfolgen.

## 12 Preise und Zahlungsbedingungen

- 12.1. Der Kunde wählt bei der Bestellung einen konkreten Tarif aus. Die Kombination verschiedener Aktionsangebote ist nicht möglich.
- 12.2. Die Höhe des nutzungsunabhängigen Grundentgelts bestimmt sich nach den bei Vertragsschluss gültigen Entgeltbestimmungen (bzw. den Konditionen dargestellt unter [www.nfon.com](http://www.nfon.com)). Für die Höhe des nutzungsabhängigen Entgelts ist jeweils die bei Nutzung der Leistung aktuelle Entgeltbestimmungen maßgeblich (vgl. Ziffer 10).
- 12.3. Die Rechnungslegung erfolgt monatlich. Entgeltforderungen von NFON sind unmittelbar mit Zugang der Rechnung (in der Regel per E-Mail) zur Zahlung fällig. Der Kunde ermächtigt NFON alle fälligen Entgelte und anderweitigen Zahlungsverpflichtungen von seinem Konto im Wege des SEPA-Lastschrift-Verfahrens einzuziehen zu lassen. Hierfür erteilt der Kunde NFON ein SEPA-Lastschrift-Mandat. Der Kunde kommt in Verzug, wenn die Zahlung nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Zugang der Rechnung beim Kunden auf dem Konto von NFON gutgeschrieben wurde, es sei denn der Kunde hat die Verzögerung nicht zu vertreten. Im Fall des Verzugs hat der Kunde die gesetzlichen Verzugszinsen i.H. v. derzeit 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden durch NFON nicht aus.
- 12.4. Der Kunde hat Beanstandungen gegen die Rechnung innerhalb von drei (3) Monaten nach Zugang der Rechnung gegenüber NFON schriftlich zu erheben und mitzuteilen. Die Unterlassung einer rechtzeitigen Mitteilung gilt als Genehmigung der Rechnung.
- 12.5. Gegen Forderungen von NFON kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht gleichfalls nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 12.6. Ändern sich zu einem Zeitpunkt innerhalb des Abrechnungszeitraums die Entgelte oder deren Bestandteile (z.B. Erhöhung der Umsatzsteuer), so erfolgt eine separate Abrechnung des Leistungszeitraums vom Beginn des Abrechnungszeitraums bis zum Änderungszeitpunkt und des Leistungszeitraums vom Änderungszeitpunkt bis zum Ende des Abrechnungszeitraums.
- 12.7. Für den Fall, dass SEPA-Lastschrift-Mandate von der bezogenen Bank nicht ausgeführt werden, ist NFON berechtigt vom Kunden für die notwendigen Betriebskosten einen pauschalierten Schadensersatz i. H. v. EUR 10,00 je zurückgewiesene Transaktion zu erheben. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass ein Schaden bei NFON überhaupt nicht oder in geringerer Höhe entstanden ist oder dass der Kunde den Schaden nicht zu vertreten hat. Ferner kann NFON bei Zahlungsverzug des Kunden neben den Verzugszinsen auch den Ersatz anderer, vom Kunden verschuldeter und ihm erwachsener Schäden, insbesondere Kosten außergerichtlicher Betriebs- oder Einbringungsmaßnahmen geltend machen.

- 12.8. NFON ist berechtigt, die Aktivierung von Diensten erst nach Zahlung der für die Anschaltung vereinbarten Entgelte vorzunehmen.
- 12.9. Der Kunde hat das Recht, zwischen einer elektronischen Rechnung (z. B. im pdf.-Format per E-Mail) und einer Rechnung in Papierform zu wählen. Einzelentgeltnachweise werden auf Wunsch des Kunden auch in Papierform kostenlos zur Verfügung gestellt. Elektronische Rechnungen werden dem Kunden auf die von ihm bei Vertragsabschluss oder im Laufe des Vertragsverhältnisses zuletzt zur Verfügung gestellte E-Mail-Adresse übermittelt. Der Kunde sorgt für die Abrufbarkeit der elektronischen Rechnungen und prüft diese, um seinen Rechten und Pflichten nachzukommen.

### 13 Rechnungseinwände und RTR-Streitschlichtung

- 13.1. Der Kunde kann innerhalb von 3 Monaten ab Rechnungszugang schriftliche Einwände gegen die Rechnung erheben. Erhebt der Kunde keine oder nicht fristgerecht Einwände, so gilt die Rechnung von NFON als anerkannt. Lehnt NFON die fristgerechten Einwände endgültig ab, gilt die Rechnung als anerkannt, wenn der Kunde nicht binnen 2 Monaten ab Erhalt der Ablehnung den Rechtsweg beschritten hat. Diese Frist von 2 Monaten verlängert sich um die Dauer eines Streitschlichtungsverfahrens vor der RTR (vgl. Punkt 13.2).
- 13.2. Unbeschadet des Rechts, den Rechtsweg zu beschreiten, kann der Kunde innerhalb von 1 Jahr ab dem Zeitpunkt, zu dem er die Einwände gegenüber NFON erhoben hat, ein Streitschlichtungsverfahren gemäß § 122 TKG 2003 vor der RTR einleiten. Die Fälligkeit des strittigen Betrages wird bis zum Ablauf 1 Jahres ab dem Zeitpunkt der Erhebung von Einwänden bzw. bei Einleitung eines Streitschlichtungsverfahrens bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben. NFON ist jedoch berechtigt, den Durchschnittsbetrag der letzten 3 Rechnungen, sofort fällig zu stellen.
- 13.3. Stellt sich der Einwand des Kunden als unberechtigt heraus, so kann NFON die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens verlangen.
- 13.4. Lag ein Rechnungsfehler zu Ungunsten des Kunden vor, lässt sich das richtige Entgelt jedoch nicht mehr feststellen, so verrechnet NFON einen Pauschalbetrag, der dem Durchschnittsbetrag der letzten 3 Rechnungen des Kunden entspricht, soweit NFON den Verbrauch des Kunden zumindest in dieser Höhe glaubhaft machen kann.

### 14 Sperre

- 14.1. Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug und kommt seinen Zahlungsverpflichtungen nach Mahnung und Setzung einer Nachfrist von zwei (2) Wochen weiterhin nicht nach, kann NFON den Telefonanschluss auf Kosten des Kunden und nach Maßgabe des § 70 TKG sperren. In

Übereinstimmung mit dem TKG sind dann Telefonate nur noch eingeschränkt (Notrufe kann der Kunde weiterhin führen) bzw. gar nicht mehr möglich. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten, genauso kann NFON einen nachweislich höheren Schaden geltend machen. Für die Dauer der Sperre bleibt der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

## 15 Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preise

- 15.1. NFON ist berechtigt, die AGB, Leistungsbeschreibungen und Preise mit angemessener Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Bei für den Kunden ausschließlich begünstigenden Änderungen gilt die Zustimmung des Kunden als erteilt, sofern der Kunde der schriftlichen Mitteilung über die Änderungen durch NFON nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Bei nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen werden der wesentliche Inhalt der Änderungen, der Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen, sowie der Hinweis auf das Recht, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen, dem Kunden mindestens 1 Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung in geeigneter Form (etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung) mitgeteilt. Auf Verlangen wird dem Kunden der Volltext der Änderungen zugesendet (§ 25 TKG).
- 15.2. NFON ist berechtigt, im Falle einer Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes die Entgelte für Waren oder Dienstleistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden, ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuersatzes entsprechend anzupassen. Der Kunde hat in diesem Fall kein Kündigungsrecht nach Punkt 16.4.

## 16 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 16.1. Der Vertrag wird, falls nichts anderes vereinbart ist, auf unbestimmte Dauer geschlossen. Abweichende Regelungen mit Mindestvertragslaufzeiten ergeben sich aus den einzelnen Produktbeschreibungen.
- 16.2. Ist der Vertrag auf bestimmte Zeit geschlossen oder wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, so verlängert sich der Vertrag jeweils um die vereinbarte Zeit oder um die Mindestlaufzeit, wenn er nicht mit einer Frist von vier (4) Wochen zum jeweiligen Ablauf der bestimmten Zeit oder Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird.
- 16.3. Ein auf unbestimmte Zeit laufendes Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.
- 16.4. Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für NFON beispielsweise dann vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Entgelte

mehr als 20 Kalendertage in Verzug gerät. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, welche auch durch Telefax als gewahrt gilt.

## 17 Haftung von NFON

### 17.1. Die Haftung von NFON für

1. Schäden des Kunden infolge des Fehlens einer garantierten Eigenschaft,
2. Schäden des Kunden durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von NFON oder seiner Erfüllungsgehilfen,
3. Schäden des Kunden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder
4. Schäden des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz

ist nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.

- 17.2. Für leicht fahrlässig verursachte Sach- oder Vermögensschäden haftet NFON nur, sofern diese auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen. Wesentlich sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertrauen durfte.
- 17.3. Die Haftung von NFON für einfache Fahrlässigkeit ist des Weiteren auf den Ersatz der vertragstypischen und vorhersehbaren Schäden beschränkt. Für sonstige, entferntere Schäden haftet NFON nicht.
- 17.4. Sofern nach Ziffer 17.2 ein Ersatz sog. reiner Vermögensschäden in Betracht kommt, ist dieser in jedem Fall auf den Nettobetrag des Umsatzes des Kunden des letzten Monats aus diesem Vertrag begrenzt, sollte der Monatsumsatz EUR 2.500,00 unterschreiten beträgt die Haftungsgrenze EUR 2.500,00.
- 17.5. NFON haftet grundsätzlich nicht in Fällen höherer Gewalt, auch nicht wegen einer Beeinträchtigung oder eines Ausschlusses seiner Pflichten aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von NFON liegen (z.B. Systemstörungen bei Vorleistungslieferanten der NFON). NFON haftet ebenfalls nicht für von NFON veranlasste Zugangsbeschränkungen, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, dies erfordern.
- 17.6. Für Vermögensschaden aufgrund eines Datenverlusts haftet NFON auch bei leichter Fahrlässigkeit, soweit der Kunde seine Verpflichtung nach Ziffer 10.1. (f) erfüllt hat. Die Haftung ist ausgeschlossen, sofern der Datenverlust auf Systemstörungen, Inkompatibilitäten oder Fehlkonfigurationen an der Hard- oder Software des Kunden zurückzuführen ist.
- 17.7. NFON haftet ausschließlich für Leistungen, die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen ausgeführt sind, nicht aber z.B. die notwendige Netzinfrastruktur.

- 17.8. Haftungsausschlüsse und -beschränkungen nach dieser Bestimmung gelten auch für Ansprüche des Kunden gegen gesetzliche Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von NFON.

## 18 Garantieverprechen

- 18.1. Im Falle einer von NFON übernommenen Garantie haftet NFON verschuldensunabhängig. Der Haftungsumfang für vom Garantieverprechen erfasste Sach- und Vermögensschäden ist jedoch auf die vertragstypischen und vorhersehbaren Schäden beschränkt, höchstens auf den Betrag des Umsatzes des Kunden des letzten Monats aus diesem Vertrag.

## 19 Datenschutz

- 19.1. Stammdaten sind: Name, akademischer Grad, Firma, Anschrift, Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformation, Angaben zu Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und die Bonität (§ 92 Abs. 3 Z 3 TKG).
- 19.2. Sonstige kundenbezogenen Daten sind: Geburtsdatum, Bankverbindung, Ausweisdaten, Beruf, Nachweis Zeichnungs- und Vertretungsbefugnis, papierbasierter oder elektronischer Schriftverkehr, Troubletickets.
- 19.3. Verkehrsdaten sind: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden (§ 92 Abs. 3 Z 4 TKG).
- 19.4. Eine Speicherung von Stammdaten und sonstigen kundenbezogenen Daten erfolgt nur, soweit es für die Begründung, Änderung, Abwicklung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses notwendig ist. Eine Überlassung dieser Daten an Dritte erfolgt nur gegenüber Dienstleistern, die die Daten zwecks Vertragsabwicklung im Auftrag von NFON verarbeiten. Eine darüberhinausgehende Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nur gegenüber Zulieferern zwecks Vertragsabwicklung im Rahmen von Vertragsverhältnissen, die vom Kunden explizit autorisiert wurden. Bei Auflösung des Vertragsverhältnisses werden diese Daten gelöscht, sofern nicht eine längere Aufbewahrungszeit zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, Bearbeitung von Beschwerden, Entgeltverrechnung erforderlich ist.
- 19.5. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Verkehrsdaten erfolgt nur zum Zweck der Besorgung von Kommunikationsdiensten (§ 96 TKG) und in dem dort vorgeschriebenen Umfang. Alle Verkehrsdaten werden umgehend nach Beendigung der Verbindung gelöscht oder anonymisiert sofern nicht eine längere Aufbewahrungszeit zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist. Sind Verkehrsdaten für den Bezahlvorgang erforderlich, so werden sie mit Beendigung des Bezahlvorganges gelöscht oder anonymisiert. Wird jedoch ein Einspruch gegen die Rechnung erhoben, werden die Daten bis zum Ablauf der Frist für die Anfechtung der Rechnung bzw. bei Einleitung eines Verfahrens über die Entgelthöhe bis zur endgültigen Entscheidung nicht gelöscht. Bei Nichtzahlung

- der Rechnung werden die Daten bis zum Ablauf der Frist für die Geltendmachung des Zahlungsanspruches nicht gelöscht.
- 19.6. Ferner werden Bestands- und Verkehrsdaten für Auskünfte an Notruforganisationen und andere befugte Einrichtungen verwendet, wenn NFON gesetzlich dazu verpflichtet ist.
- 19.7. Inhaltsdaten werden grundsätzlich nicht gespeichert. Ist aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung erforderlich, löscht NFON die Daten umgehend nach Wegfall der Gründe. Ist die Speicherung von Inhaltsdaten Merkmal des Dienstes, löscht NFON die Daten nach Erbringung des Dienstes (§ 101 TKG).
- 19.8. NFON ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu nennen und dafür auch dessen Firmenlogo zu verwenden. Der Kunde kann der Nennung und Verwendung zu jedem Zeitpunkt widersprechen.
- 19.9. NFON weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann. Dem Kunden ist bekannt, dass auch andere Teilnehmer am Internet unter Umständen technisch in der Lage sind, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren oder abzuhören.
- 19.10. NFON setzt technische, organisatorische und betriebliche Sicherheitsmaßnahmen ein, um die jederzeitige Sicherheit von Bestands- und Verkehrsdaten zu gewährleisten und diese vor zufälliger oder vorsätzlicher Manipulation, Verlust oder Zerstörung durch Dritte zu schützen. Die verbindlichen Sicherheitsmaßnahmen und -vorkehrungen werden entsprechend dem Stand der Technik fortlaufend verbessert, angepasst und auf ihre Einhaltung überprüft. Trotz aller Bemühungen um ein Höchstmaß an Datensicherheit kann NFON keine Haftung für rechtswidrige Eingriffe Dritter übernehmen.

## 20 Sonstiges

- 20.1. NFON ist berechtigt, Leistungen durch Dritte (Erfüllungsgehilfen) erbringen zu lassen. Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Kunden wird dadurch nicht begründet.
- 20.2. NFON kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen oder mehrere Dritte übertragen. Dem Kunden steht in einem solchen Fall kein Kündigungsrecht zu. Der Kunde selbst kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung von NFON nicht auf Dritte übertragen bzw. abtreten.
- 20.3. NFON ist berechtigt, die Rechnungsstellung und den Zahlungsverkehr (sog. Billing Relationship) durch Dritte aufgrund einer Einziehungsermächtigung im Namen von NFON oder aufgrund einer Abtretung im Namen des Dritten durchführen zu lassen.
- 20.4. Abweichungen von diesen AGB oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Auch die Aufhebung des Schriftformerfordernisses unterliegt der Schriftform.

- 20.5. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist St. Pölten, Österreich. NFON ist darüber hinaus einseitig berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 20.6. Für die von NFON auf der Grundlage dieser AGB abgeschlossenen Verträge und für aus ihnen folgende Ansprüche gleich welcher Art gilt ausschließlich das Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen (CISG).
- 20.7. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte kann der Kunde Streit- oder Beschwerdefälle betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des Telekommunikationsgesetzes der RTR vorlegen (§ 122 TKG).
- 20.8. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so lässt dies die Gültigkeit des Vertrages sowie der restlichen Bestimmungen der AGB nach dem übereinstimmenden Parteiwillen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen tritt im Wege ergänzender Vertragsauslegung eine solche, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.