



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Version 2.5 | Stand: Mai 2023

Innonet ICT-Services GmbH | Wirtschaftspark Breitensee | Goldschlagstraße 172/5/1 | 1140 Wien

Tel.: +43 (0)57 745 745 | Fax: +43 (0)57 745 746 | www.innonet.at | office@innonet.at

ATU43190603 | FN 158787 k | DVR: 0919144 | Erste Bank | IBAN: AT66 2011 1826 7299 1500 | BIC: GIBAATWWXXX

INHALTSVERZEICHNIS

0. PRÄAMBEL	3
0.1 LESBARKEIT	3
0.2 GÜLTIGKEIT	3
0.3 DATENSCHUTZ.....	3
1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	3
1.1 DIE VERTRAGSPARTEIEN	3
1.2 GELTUNGSBEREICH	4
1.3 WARNUNG VOR BETRUG	4
1.4 WIEDERVERKAUFSVERBOT.....	4
1.5 HAFTUNGSAUSSCHLUSS.....	4
2. VERTRAGSDetails	5
2.1 ANGEBOTENE LEISTUNGEN	5
2.2 ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS, RÜCKTRITTSRECHT.....	5
2.3 LAUFZEIT, DAUER, FRISTEN	6
2.4 WOHNSITZWECHSEL.....	6
2.5 ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN.....	6
2.6 GERÄTE UND GEWÄHRLEISTUNG.....	6
2.7 VERTRAGSBEENDIGUNG, KÜNDIGUNG	7
2.8 AUSSERORDENTLICHE KÜNDIGUNG.....	7
2.9 Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte.....	7
3. VERRECHNUNG UND ENTGELTE	8
3.1 PREISE.....	8
3.2 VERSANDKOSTEN.....	8
3.3 RECHNUNGSINHALT	8
3.4 VERRECHNUNGSPERIODEN, ZAHLUNGSART	9
3.5 MAHNSPESEN, VERZUGSZINSEN, FOLGEKOSTEN.....	9
3.6 EINMALIGE KOSTEN	9
3.7 RECHNUNGSBEANSTANDUNG UND SCHLICHTUNG.....	9
3.8 ZAHLUNGSVERZUG.....	10
4. VERHALTENSVORSCHRIFTEN	11
4.1 TECHNISCHE VORRAUSSETZUNGEN.....	11
4.2 SELBSTINSTALLATION.....	11
4.3 EINHALTUNG GESETZLICHER VORSCHRIFTEN	11
4.4 STÖRUNGEN.....	11
4.5 GEHEIMHALTUNG DER ZUGANGSDATEN	12
4.6 MISSBRÄUCLICHE NUTZUNG.....	12
4.7 SPERRE.....	12
4.8 SICHERUNGEN, BACKUPS.....	12

0. PRÄAMBEL

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Teil deines Vertrags. Bitte lies sie dir genau durch bevor du dem Vertrag zustimmst. Wir empfehlen dir, diese AGB auch auf einem dauerhaften Datenträger zu speichern und ausdrucken. So kannst du jederzeit die AGB, die einen Bestandteil deines Vertrages darstellen, lesen und Bezug darauf nehmen.

0.1 LESBARKEIT

Im Sinne der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Dokument auf geschlechtsneutrale Formulierungen verzichtet. Der Begriff „Kunde“ ist somit geschlechtsneutral zu verstehen und umfasst alle Geschlechter. Mit dem Pronomen „der“ Kunde hoffen wir außerdem die Formulierungen von unseren Dokumenten leichter verständlich zu machen.

0.2 GÜLTIGKEIT

Diese AGB gelten für Neukunden ab 26.5.2023

0.3 DATENSCHUTZ

Unsere Datenschutzerklärung findest du auf unserer Homepage unter <https://www.innonet.at/datenschutz/>.

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.1 DIE VERTRAGSPARTEIEN

Der Vertrag, dessen Bestandteil die AGB sind, wird geschlossen zwischen uns,

Innonet ICT-Services GmbH

Wirtschaftspark Breitensee

Goldschlagstraße 172/Stiege 5/Top

1 1140 Wien

FN: 158787k

UID:

ATU3190603

DVR: 0919144

Betreiber-ID 1560

Tel: +43(0)57 745 745

Fax: +43(0)57 745 746 Mail: support@innonet.at www.innonet.at

im folgenden „Innonet“ genannt und dir.

Innonet fungiert gegenüber dir (in der Folge auch „Kunde“, „Verbraucher“, „Endkunde“, „Endverbraucher“ und/oder

„Endnutzer“) als Internet Service Provider (ISP), Internet Dienste Anbieter (IDA) und/oder Kommunikationsdienstbetreiber (KDB).

Kunde von Innonet kann nur eine natürliche oder juristische Person, sowie ein im Firmenbuch eingetragenes Unternehmen sein.

1.2 GELTUNGSBEREICH

Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen, die Innonet gegenüber dem Kunden erbringt, unabhängig davon ob, der Vertrag in den Räumlichkeiten der Innonet, oder über elektronische Kommunikation zustande kam.

Innonet schließt Verträge grundsätzlich zu ihren eigenen Bedingungen ab. Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn Innonet diesen ausdrücklich und schriftlich zustimmt. Dies gilt gleichsam für alle Endkunden der Innonet. Im Falle von widersprechenden allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmern gelten lediglich die AGB der Innonet. Bei zukünftigen ergänzenden Geschäften zwischen den Vertragspartnern gelten ebenfalls die AGB der Innonet (in der jeweils geltenden Fassung).

Sollten sich aus Gesetzesänderungen rückwirkend Verbesserungen für den Kunden ergeben, sind diese jedenfalls bereits gültig, obgleich die Anpassung der AGB noch nicht erfolgte.

Die AGB, allfällige Sonderbedingungen oder die Leistungsbeschreibung können von Innonet geändert werden und entfalten auch für bestehende Vertragsverhältnisse Wirksamkeit. Bei einer Änderung der AGB wird Innonet alle gesetzlichen und rechtlichen Pflichten sowie auferlegte Abläufe einhalten.

Direkt zwischen Innonet und dem Kunden wirkende Bestimmungen des Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) und anderer Gesetze, gelten auch dann, wenn in den Bedingungen nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird. Werden eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam, gelten die anderen Bestimmungen weiterhin. Grundlage für das Vertragsverhältnis zwischen der Innonet und dem Kunden ist in erster Linie der abgeschlossene Auftrag und subsidiär dazu diese AGB.

1.3 WARNUNG VOR BETRUG

Weder Vertriebspartner, Vertriebsmitarbeiter noch technische Betreuer oder technische Dienstleister der Innonet haben eine Vollmacht, für Innonet Erklärungen abzugeben, Zusagen zu machen oder Zahlungen entgegenzunehmen. Mitarbeiter oder technische Dienstleister der Innonet werden den Kunden niemals zur Herausgabe von Passwörtern oder Zugangsdaten zu ihren eigenen Systemen auffordern. Sie sind jedoch angehalten, den Kunden, eindeutig zu identifizieren. Wir bitten den Kunden, diese Unterschiede zu beachten.

1.4 WIEDERVERKAUFSVERBOT

Produkte und Dienstleistungen der Innonet, dürfen nicht wieder verkauft oder Dritten gegen Entgelt überlassen werden.

1.5 HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gilt:

Was geradezu unmöglich ist, kann nicht Bestandteil eines Vertrags werden. Innonet weist daher darauf hin, dass sie in manchen Fällen nicht haften kann.

Geräte können defekt werden, Kabel können durchtrennt werden und die Stromversorgung kann ausfallen. Trifft Innonet daran kein Verschulden, haftet sie für daraus entstehende Schäden nicht. Dies gilt insbesondere für höhere Gewalt, Unwetter, Sonnenstürme, unverschuldete Reparatur- und Wartungsarbeiten, Ausfälle im übergeordneten Netz, Streiks, Kriege, Sanktionen, behördliche Anordnungen, Erdbeben, Feuer, terroristische Anschläge, etc..

Der Aufbau des Internets und modernen Kommunikationsmitteln besteht aus vielen verschiedenen technischen Komponenten, Protokollen und Abläufen. Innonet haftet daher nicht für das, was nach dem Aufbau dieser bereits technisch unmöglich ist. Dazu gehört vor allem, aber nicht ausschließlich: dass E-Mails immer ankommen, Daten immer gespeichert werden können, Fehlermeldungen versendet werden können, Webseiten immer geladen werden können, Kapazitätsgrenzen nicht ausgelastet werden und

Verbindungen ständig bestehen bleiben (Vor allem nicht bei WLAN) oder Verbindungen immer hergestellt werden können.

Gewährleistungsansprüche des Kunden bleiben unberührt.

Für Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gilt:

Die Haftung Innonets wird für leichtes Verschulden ausgeschlossen.

Für Ereignisse, die nicht im Einflussbereich der Innonet liegen, übernimmt Innonet auch keine Haftung. Dazu zählen insbesondere aber nicht ausschließlich: Inhalte, die über das Internet transportiert werden; E-Mail oder Speicherinhalte von Dritten; der Inhalt der E-Mail die auf Konten von E-Mail-Kunden der Innonet liegen (z.B.: Viren und Malware); Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage der Innonet oder über eine Information durch die Innonet erhält.

Vereinzelt kommt es zu Angriffen auf Kundensysteme, oder deren Geräte und Firewalls, die auch nicht im Einflussbereich der Innonet liegen, oder nicht von ihr verwaltet und gewartet werden. Daher übernimmt die Innonet in diesem Fall keine Haftung. Hierzu zählen auch Fehlkonfigurationen durch Unwissen der Kunden. Im Falle einer widmungswidrigen Verwendung oder einer Nichtbeachtung des Vertrages und seiner Bestandteile haftet die Innonet nicht für daraus resultierende Schäden.

Innonet verteilt die Inhalte der TV-Anbieter in unveränderter Form. Dies gilt auch für Zusatzdienste wie Teletext, EPG, HbbTV oder andere (künftige) Informationsinhalte. Ebenso können Internet-Portale, wie z.B. Youtube abgerufen werden. Innonet übernimmt weder eine Haftung für die laufende Verfügbarkeit noch den Inhalt oder dessen Richtigkeit aller von ihr weitergeleiteter TV- und Informationsdienste. Kommt es unter Verwendung eines der Dienste der Innonet zu einem Rechtsgeschäft mit Dritten, haftet Innonet nicht für Art und Umfang sowie eventuelle wirtschaftliche Konsequenzen für den Kunden.

2. VERTRAGSDetails

2.1 ANGEBOTENE LEISTUNGEN

Innonet erbringt IT- und Kommunikationsdienste und die damit im Zusammenhang stehenden Services nach den gesetzlichen Bestimmungen des österreichischen Rechts, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2021), den gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) samt den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in ihrer jeweils geltenden Fassung sowie allfälligen Individualvereinbarungen.

Die angebotenen Leistungen sind dem Angebot zu entnehmen und entsprechen denen zu Vertragsabschluss gesetzlich gültigen Bestimmungen und Voraussetzungen.

Innonet behält sich das Recht vor, Leistungen einzeln oder im Bündel anzubieten, sowie an ausgewählten Netzabschlusspunkten nur die technisch realisierbaren Leistungen anzubieten.

2.2 ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS, RÜCKTRITTSRECHT

Schließt der Kunde mit Innonet einen Vertrag außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten oder über elektronische Mittel ab, steht diesem ein 14-tägiges Rücktrittsrecht zu. Innonet wartet mit der Leistungserbringung dieses Rücktrittsrecht ab, es sei denn, der Kunde wünscht explizit und schriftlich ein vorzeitiges Tätigwerden (vorzeitige Aktivierung).

Wünscht der Kunde explizit und schriftlich ein vorzeitiges Tätigwerden oder schließt er den Vertrag innerhalb der Geschäftsräume ab, beginnt der Vertrag mit der tatsächlichen Leistungserbringung (z.B. Herstellung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, Einrichtung von Web-

Space oder Vornahme nötiger Bestellungen bei Dritten etc.).

Das Rücktrittsrecht ist nicht zu verwechseln mit einer Produkt-Testphase. Einzelvereinbarungen zu Testphasen bedürfen der Schriftform.

2.3 LAUFZEIT, DAUER, FRISTEN

Der Vertrag wird – sofern nicht anders vereinbart - auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann – sofern nicht anders vereinbart – unter Einhaltung einer Frist von einem Monat von beiden Vertragspartnern gekündigt werden (ordentliche Kündigung).

Mit dem Kunden kann eine Mindestvertragsdauer vereinbart werden. Verträge mit Mindestvertragsdauer können zum Ablauf der Mindestvertragsdauer unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat beendet werden. Wird das Vertragsverhältnis vom Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer beendet, so sind vom Kunden Restentgelte für die Zeit zwischen Vertragsbeendigung und dem Ende der Mindestvertragsdauer zu bezahlen. Die maximale Mindestvertragsdauer beträgt 24 Monate. Die Verträge werden auch mit 12-monatiger Mindestvertragsdauer angeboten.

Wurde eine Mindestvertragsdauer festgelegt, wird Innonet den Kunden entsprechend den im TKG 2021 festgelegten Bestimmungen fristgerecht vor Ablauf informieren, damit eine Kündigung zum Ende der Mindestvertragsdauer möglich ist.

Hinsichtlich der Fristberechnung (insbesondere zu Mindestvertragsdauer und Zeitraum eines allfälligen Kündigungs- verzichts) wird hinsichtlich des Vertragsbeginns auf Punkt 2.2. oben verwiesen. Die Verrechnung des ersten Rumpfmonats erfolgt aliquot in Nachhinein mit der ersten Rechnung, die Rechnungslegung der weiteren Monate erfolgt zu Beginn des Monats für den laufenden Monat, im Vorhinein.

Innonet wird, bei Kunden deren Mindestvertragsdauer abgelaufen ist, diesen einmal jährlich anhand ihres Nutzerverhaltens (soweit dieses für Innonet nachvollziehbar ist) den bestmöglichen Tarif anbieten.

2.4 WOHSITZWECHSEL

Der Kunde ist berechtigt, einen Internetzugangsdienst der Innonet zu einem neuen Wohnsitz mitzunehmen und zwar zu den in § 135 Abs 11 TKG 2021 genannten Bedingungen.

Der Kunde wird den Wohnsitzwechsel 10 Arbeitstage vorher mitteilen, widrigenfalls sich die Herstellung des Anschlusses an dem neuen Wohnsitz des Kunden verzögern kann. Ist der Anschluss an der neuen Adresse nicht zu den alten Konditionen herstellbar, steht dem Kunden ein gesetzliches Sonderkündigungsrecht zu. Innonet wird den Kunden spätestens am letzten Tag der Umzugsfrist darüber informieren.

2.5 ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN

Ist der Kunde gesetzlich zur Übertragung seines Vertrags oder Vertragsteile (z.B.: Rufnummern, Domains) auf Dritte berechtigt, kann er dies vornehmen, vornehmen lassen oder Innonet mit der Durchführung beauftragen. Der Ablauf ist je nach Vertragsteil unterschiedlich. Zu den Details wird auf die Leistungsbeschreibung (LB) verwiesen.

2.6 GERÄTE UND GEWÄHRLEISTUNG

Geräte der Innonet, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, verbleiben im Besitz der Innonet und sind bei Vertragskündigung zu retournieren, mit Ausnahme der Geräte, die der Kunde käuflich erworben hat. Werden Geräte nicht retourniert, wird der volle Kaufpreis oder Wiederanschaffungspreis verrechnet. Die Rücksendekosten bei Vertragsbeendigung übernimmt der Kunde.

Die Geräte oder das Zubehör sind unter größtmöglicher Schonung zu verwenden. Im Falle einer Beschädigung hat der Kunde das Entgelt trotzdem zu entrichten.

Die Gewährleistungspflicht bei Kauf beträgt zwei Jahre. Sollte ein Gerät defekt sein, ist dies als Störung einzumelden. Bei Beanspruchung über den Leistungszeitraum und gesetzliche Gewährleistung hinaus, wird

von Innonet keine Gewährleistung übernommen. Für Schäden aus höherer Gewalt, atmosphärischen Entladungen, Überspannungen, chemischen Einflüssen, etc., haftet Innonet nicht.

2.7 VERTRAGSBEENDIGUNG, KÜNDIGUNG

Kunden dürfen Ihren Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich kündigen. Die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer bleibt davon unberührt.

Zur schnellen Bearbeitung empfehlen wir eine Kündigung zum Monatsende - unter Einhaltung der Kündigungsfrist. Die Kündigung ist schriftlich an die postalische Adresse der Innonet oder support@innonet.at zu richten.

2.8 AUSSERORDENTLICHE KÜNDIGUNG

Zu einer Vertragsauflösung mit sofortiger Wirkung oder zu einer Verweigerung der Erbringung von Leistungen und Services (Sperrung) seitens Innonet kann es aus folgenden wichtigen Gründen kommen:

- Tod des Kunden;
- wenn der Aufforderung zur Zahlung seitens des Kunden nicht nachgekommen wird, oder eine Sicherheitsleistung nicht erfüllt wird;
- wenn eine nachweisliche missbräuchliche Verwendung vorliegt oder der Verdacht darauf besteht;
- wenn Innonet Gefahr läuft wegen dem Kunden oder der Inanspruchnahme der Einrichtungen des Kunden durch Dritte, national und/oder international gesperrt zu werden oder gesperrt wird;
- der Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften, behördliche Auflagen oder vertragliche Bestimmungen vorliegt;
- der Kunde die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet; oder
- der Kunde Malware oder Spam in Umlauf bringt.

Innonet wird (mit Ausnahme bei Tod des Kunden) versuchen, den Kunden zu kontaktieren. Eine Sperrung ist ohne schuldhaftes Verzögerung aufzuheben, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind und – im Fall eines entsprechenden Verlangens durch Innonet – der Kunde, insofern er die Sperrung verschuldet hat, die Kosten der Sperrung und der Wiedereinschaltung gemäß den maßgeblichen EB ersetzt hat. Eine vom Kunden verschuldete Sperrung entbindet ihn nicht von seiner Pflicht zur Zahlung der monatlichen und jährlichen Entgelte. Wenn sich ein begründeter Verdacht für eine Sperrung als substanzlos erweist, hat der Kunde jedoch keine Kosten der Sperrung bzw. der Wiedereinschaltung zu leisten.

Kunden haben das Recht, im Falle von nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen den Vertrag bis zu dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zu kündigen (siehe dazu Punkt 2.9 unten).

2.9 Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung und der Entgelte

Änderungen der AGB, allfällige Sonderbedingungen oder der Leistungsbeschreibung können einseitig von Innonet vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung ist auf der Website der Innonet abrufbar (bzw. wird dem Kunden auf Wunsch zugesandt). Änderungen der AGB sind Verbrauchern gegenüber nur zulässig, wenn die Änderung dem Verbraucher zumutbar ist, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Innonet behält sich bei Änderungen der für seine Kalkulation relevanten Kosten (z.B. Personalkosten, Zusammenschaltungsgebühren, Stromkosten, TK-Leitungskosten) eine Änderung (Anhebung oder Senkung) der Entgelte vor; bei Verbrauchern darf ein erhöhtes Entgelt nur verlangt werden, soweit der Eintritt der für die Entgeltänderungen maßgeblichen Umstände nicht vom Willen der Innonet abhängig ist und darf bei Verbrauchern weiters nicht für Leistungen verlangt werden, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsabschluss zu erbringen sind. Dies gilt auch bei Änderungen oder Neueinführung von Steuern

und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Entgeltes beeinflussen.

Für alle Änderungen gilt § 135 Abs 8 TKG 2021:

- Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch Innonet an dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden.
- Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, wird dem Kunden der Inhalt der Änderungen, der Beginn von deren Wirksamkeit sowie dessen Recht, in diesem Falle den Vertrag gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 bis zum Zeitpunkt des Beginns der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen kostenlos außerordentlich zu kündigen, spätestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung) mitgeteilt. Die Änderungen werden zum in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt, frühestens allerdings nach einer dreimonatigen Frist ab Mitteilung der Änderung, wirksam. Im Falle einer berechtigten Kündigung durch den Endnutzer gem. § 135 Abs 8 TKG 2021 endet der jeweilig betroffene Vertrag mit Zugang der Kündigungserklärung beim ISP, wobei bis dahin die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte gelten. Kündigt der Kunde nicht, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam. Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eingetretenen Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung besonders hingewiesen.

Bei der Änderung von Entgelten ist ein Kündigungsrecht des Kunden dann ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß einem in der Preisliste angegebenen oder sonst vereinbarten Index angepasst werden. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.

Im Fall der Ausübung des außerordentlichen Kündigungsrechts ist Innonet berechtigt, für vom Verbraucher einbehaltene Endgeräte eine Abschlagszahlung entsprechend gesonderter Vereinbarung zu verrechnen.

3. VERRECHNUNG UND ENTGELTE

3.1 PREISE

Alle Preise und Angaben verstehen sich inklusive aller gesetzlichen Steuern und Abgaben (z.B. Mwst). Nicht im Preis inbegriffen sind Kosten, die durch die Nutzung von Diensten entstehen oder Verträge, die über die Nutzung mit Dritten abgeschlossen werden. (Onlineshops, kostenpflichtige Anrufe, etc)

3.2 VERSANDKOSTEN

Alle Preise verstehen sich exklusive Verpackungs- und Versandkosten, es sei denn, dies ist im Angebot anders vermerkt.

3.3 RECHNUNGSINHALT

Die Rechnung (Entgeltnachweis) enthält: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen, für variable Leistungen, für einmalig fixe Leistungen, Gesamtpreis exkl. Mehrwertsteuer, Mehrwertsteuer, Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer, sowie allenfalls gewährte Rabatte. Bei Einzelentgeltnachweisen, welche dem Kunden auf dessen Wunsch unentgeltlich in elektronischer Form übermittelt werden, sind die Angaben entsprechend den Bestimmungen der Einzelentgeltnachweisverordnung enthalten. Diese Angaben sind vom Kunden vor der Bereitstellung des Dienstes anzugeben oder im Zuge dessen zu erfassen. Diese Angaben werden bei Innonet zur Abwicklung

des Vertragsverhältnisses gespeichert, jedoch ansonsten in kein Verzeichnis aufgenommen.

Auf expliziten Wunsch des Kunden werden Rechnungen auch in Papierform per Post versendet. Ebenfalls auf Wunsch des Kunden ist die Einrichtung eines Kostenlimits und/oder die Sperre von Mehrwertdiensten möglich.

3.4 VERRECHNUNGSPERIODEN, ZAHLUNGSART

Internetzugangsdienste (umgangssprachlich „Internetanschlüsse“) werden für die laufende Periode zum Monatsbeginn per SEPA-Lastschrift eingezogen bzw werden in Rechnung gestellt und der Kunde hat diese nach Rechnungserhalt zu überweisen. Basiskosten für Telefonie, E-Mail, Webspace, oder andere Zusatzprodukte werden ebenso verrechnet. Für Details siehe Leistungsbeschreibung (LB) und Entgeltbestimmungen (EB).

Telefonie-Verbrauchsdaten werden für die vergangene Periode im Nachhinein (im Folgemonat) berechnet und per SEPA-Lastschrift eingezogen bzw sind nach Rechnungserhalt zu überweisen. Telefoniekosten setzen sich aus der Dauer des Gesprächs und der Tarifizierung zusammen. Für Details siehe Leistungsbeschreibung (LB) und Entgeltbestimmungen (EB).

Domains werden jährlich im Voraus abgerechnet und per SEPA-Lastschrift eingezogen bzw nach Rechnungserhalt zu überweisen. Für Details siehe Leistungsbeschreibung (LB) und Entgeltbestimmungen (EB).

Sofern nicht anders vereinbart, sind Zahlungen unmittelbar bei Rechnungserhalt ohne Abzüge fällig. Bei einem erfolgreichen SEPA-Mandat, muss der Kunde bei Rechnungserhalt keine weiteren Schritte unternehmen.

Wird binnen 3 Monaten ab Rechnungsdatum keine Beanstandung der Rechnung gemeldet, gilt diese als anerkannt. Überprüfungs-, Schlichtungs- oder Gerichtsverfahren schieben dieses Datum gemäß den gesetzlichen Vorgaben ggfs. auf.

Bestehen Forderungen des Kunden gegenüber Innonet und sind diese bestätigt (Gutschriften), wird Innonet dies bei den nächsten Rechnungslegungen berücksichtigen, bis die Schuld beglichen ist.

Wenn im Angebot nicht anders angegeben, wird als Zahlungsart eine SEPA-Lastschrift herangezogen.

3.5 MAHNSPESEN, VERZUGSZINSEN, FOLGEKOSTEN

Ist das Konto nicht gedeckt oder ungültig, werden dem Kunden angemessene Mahnspesen und gesetzliche Verzugszinsen verrechnet.

Wird zur Begleichung der Zahlschuld des Kunden eine zweckmäßige Rechtsverfolgung notwendig, wird diese ebenfalls dem Kunden verrechnet.

3.6 EINMALIGE KOSTEN

Im Zuge der Installation, Einrichtung oder Änderung (Aufhebung von Sperrungen) können einmalige Kosten anfallen. Diese werden, wenn zeitlich möglich, mit der nächsten Rechnungslegung per SEPA-Mandat eingezogen.

Erwirbt der Kunde zum Kauf angebotene Geräte oder weitere Dienste oder Angebote der Innonet, werden diese ebenfalls mit der nächsten Rechnungslegung per SEPA-Mandat eingezogen.

3.7 RECHNUNGSBEANSTANDUNG UND SCHLICHTUNG

Rechnungen können durch den Kunden bis zu 3 Monate ab Rechnungsdatum beanstandet werden.

Rechnungsbeanstandungen sind an die postalische Adresse der Innonet oder an rechnung@innonet.at zu richten. Erfolgt binnen drei Monaten nach Zugang der Rechnung keine derartige Beanstandung, so gilt die Forderung als anerkannt (rein deklaratorisch). Innonet wird den Kunden auf die Bedeutung seines Verhaltens und die Frist nochmals hinweisen. Hierfür genügt eine Information auf der Rechnung.

Ungeachtet dieses (rein deklaratorischen) Anerkenntnisses steht der Rechtsweg jederzeit offen. Werden Entgeltforderungen ohne Ausstellung einer Rechnung bezahlt, so beginnt die dreimonatige Frist, sofern der Kunde Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes ist, mit Bezahlung der Forderung.

Innonet hat aufgrund fristgerechter Einwendungen alle der Ermittlung der bestrittenen Entgeltforderung zugrunde gelegten Faktoren zu überprüfen und anhand des Ergebnisses die Richtigkeit der bestrittenen Entgeltforderung zu bestätigen oder die Rechnung entsprechend zu ändern. Lehnt Innonet die Beanstandung ab oder trifft sie, innerhalb der nach den Verfahrensrichtlinien der RTR geltenden Frist (derzeit vier Wochen) nach Einlangen der schriftlichen Einwendungen bei der für die Verrechnung zuständigen Stelle keine Entscheidung, so hat der Kunde binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR GmbH, www.rtr.at) ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Einwendungen bei Innonet eine Streitschlichtung gemäß den Bestimmungen des TKG in Anspruch zu nehmen oder den Rechtsweg zu beschreiten, andernfalls die bestrittene Entgeltforderung als anerkannt gilt.

Bei Beanstandungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge vom Kunden fristgerecht zu bezahlen.

Verlangt Innonet im Rahmen eines Beanstandungsverfahrens die Zustimmung des Kunden zur Weiterleitung von Stamm – und Verkehrsdaten, so gilt seine Zustimmung als erteilt, wenn der Kunde nicht innerhalb von drei Wochen ab Erhalt einer diesbezüglichen Aufforderung seine Zustimmung verweigert. Diese Zustimmung kann vom Kunden jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Aufforderung beinhaltet einen deutlich sichtbaren Hinweis über die Bedeutung seines Verhaltens, die ihm zur Verfügung stehende Frist sowie Angaben zum Übermittlungsempfänger. Soweit Innonet keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund vertraglicher oder gesetzlicher Verpflichtungen gelöscht hat, trifft sie keine Nachweispflicht für einzelne Verkehrsdaten.

Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen nach Ablauf der oben genannten Fristen bleiben unberührt.

Wird bei der Überprüfung von in Rechnung gestellten Entgelten ein Fehler festgestellt, welcher sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich die richtige Höhe nicht ermitteln, so ist unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Umstände eine pauschale Festsetzung der Entgelte vorzunehmen. Soweit Innonet einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann, wird als Grundlage für die Neuberechnung der Entgelte des entsprechenden Verrechnungszeitraums der Durchschnitt der Entgelte der vorhergehenden drei Verrechnungszeiträume herangezogen. Stehen weniger als drei Verrechnungszeiträume zur Verfügung, so ist der Durchschnitt der Entgelte der vorhandenen Verrechnungszeiträume heranzuziehen. Ist auch dies nicht möglich, so ist ein angemessener Ausgleich zu treffen.

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte ist der Kunde berechtigt, Streit- oder Beschwerdefälle im Zusammenhang mit einem Telekommunikationsdienst gemäß § 205 Abs. 1 TKG binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, www.rtr.at) vorzulegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind.

Rechnungsbeanstandungen oder Rechnungseinsprüche beeinflussen nicht das SEPA-Mandat oder die Fälligkeit der Rechnung, mit Ausnahme der Anrufung der Streitschlichtungsstelle der Regulierungsbehörde entsprechend der oben angeführten Bestimmungen.

3.8 ZAHLUNGSVERZUG

Kommt der Kunde der Aufforderung zur Zahlung wiederholt nicht nach oder verweigert dieser die

Kommunikation, kann Innonet Maßnahmen ergreifen, um den Zahlungsausfall so gering wie möglich zu halten. Dies kann auch zu einer Sperre von Diensten und Services führen.

4. VERHALTENSVORSCHRIFTEN

4.1 TECHNISCHE VORRAUSETZUNGEN

Für die Installation notwendige Hard- und Software werden vom Kunden bereitgestellt, wenn diese nicht von der Innonet aufgrund einer vertraglichen Verpflichtung bereitgestellt werden. Darüber hinaus werden vom Kunden alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (etwa Stromversorgung oder geeignete Räume) auf seine Kosten zur Verfügung gestellt und er wird allenfalls eine erforderliche Zustimmung von Dritten einholen und alle erforderlichen Aufklärungen leisten (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

4.2 SELBSTINSTALLATION

Werden Geräte oder Dienste zur Selbstinstallation angeboten, verpflichtet sich der Kunde, die Installationsanforderungen, Benutzungsbestimmungen und Betriebsbedingungen einzuhalten.

Mängel und Störungen, die aus unsachgemäßer Montage, unsachgemäßem Betrieb, unsachgemäßer Handhabung oder unsachgemäßer Geräteinstallation entstehen, sind vom Kunden zu tragen. Dies gilt auch, wenn das vom Kunden zur Verfügung gestellte Material mangelhaft war, oder Plandaten sich als unrichtig erweisen.

Sollten Mängel bei der Übergabe des Gerätes festgestellt werden, ist die Innonet unverzüglich zu informieren.

4.3 EINHALTUNG GESETZLICHER VORSCHRIFTEN

Der Kunde ist für die Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften verantwortlich, dies gilt im Besonderen aber nicht ausschließlich für den von ihm in Verkehr gebrachten Inhalt.

4.4 STÖRUNGEN

Der Kunde hat die Pflicht, Mängel und Störungen schnellstmöglich zu melden. Im Sinne der Nachvollziehbarkeit und zur Vermeidung von Beweisschwierigkeiten empfehlen wir, die Störung schriftlich bzw. elektronisch (idealerweise mit beigelegtem Nachweis) einzubringen. Es ist die Pflicht des Kunden, Innonet bei der Behebung der Störung im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen und der Innonet oder von ihr beauftragten Dritten jederzeit zur Ermöglichung der Störungsbehebung den nötigen Zutritt zu gewähren. Die Störungsmeldung ist zu richten an: support@innonet.at oder telefonisch an 057 745 745.

Allfällige Kosten oder Schäden, die daraus entstehen, dass der Kunde Innonet nicht verständigt hat, wird Innonet nicht übernehmen.

Innonet verpflichtet sich, Störungen der Dienstleistungen, welche von ihr selbst zu verantworten sind, schnellstmöglich zu beheben. Innonet wird alles in ihrer der Macht stehende tun, um die vereinbarte Qualität der Dienstleistung zu gewährleisten bzw. wiederherzustellen.

Im Falle einer dauerhaften mangelhaften Qualität der Dienstleistung ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

Für jede Störung, die von einem Kunden schuldhaft verursacht wurde, hat der Kunde Innonet die entstandenen Kosten zu ersetzen. Dies gilt insbesondere für die Kosten eines Technikereinsatzes. An der Verkabelung der Zuleitung, der Geräte untereinander (wenn mehrere Geräte für die Leitungserstellung bereitgestellt werden müssen) oder der Konfiguration der Geräte darf ohne Absprache mit Innonet keine Änderung vorgenommen werden. Bei Zuwiderhandeln werden dem Kunden daraus resultierende Kosten und Schäden verrechnet.

4.5 GEHEIMHALTUNG DER ZUGANGSDATEN

Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, die aus einer mangelhaften Geheimhaltung der Passwörter durch den Kunden oder durch Weitergabe an Dritte resultieren.

Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie für alle sonstigen Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses bzw. seiner Zugangsdaten (auch durch Dritte) resultieren, mit Ausnahme von Mehrwertdiensten und sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von Innonet zu vertreten ist.

4.6 MISSBRÄUCLICHE NUTZUNG

Ein Gebrauch, welcher zur Beeinträchtigung Dritter führt, den Betrieb oder die Sicherheit der Innonet oder ihrer Partner gefährdet oder andere Teilnehmer belästigt (z.B.: Spamming, Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen) gilt als missbräuchliche Nutzung und ist verboten. Der Kunde haftet für jeglichen daraus resultierenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden.

4.7 SPERRE

Wenn Innonet ein Verhalten des Kunden transparent wird, das einer missbräuchlichen Nutzung (im Sinne des Punktes 4.6 oben) darstellt, wird Innonet Maßnahmen ergreifen, die geeignet sind, solches Verhalten zu unterbinden. Dies kann auch Sperren einzelner Ports oder das aus dem Netz nehmen des Gerätes betreffen. Innonet wird sich darum bemühen, das jeweils gelindeste Mittel anzuwenden und wird den Kunden jedenfalls über die getroffenen Maßnahmen informieren.

Ungeachtet der Maßnahmen haftet der Kunde für den bis dahin schuldhaft verursachten Schaden. Für die Aufhebung einer Sperre wird ein Bearbeitungsentgelt verrechnet.

4.8 SICHERUNGEN, BACKUPS

Die Innonet legt Sicherungen nur zum Schutz und zur Wiederherstellung der eigenen Systeme an. Der Kunde ist angehalten, Sicherungen seiner Inhaltsdaten (sogenannte Backups) mit handelsüblicher Software selbst vorzunehmen (z.B.: E-Mail).