



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

**AVIDO**  
Telekommunikation

**AVIDO**

Telekommunikationsmanagement

Liebenauer Hauptstraße 34

A-8041 Graz

Telefon: 0316-90-300

Telefax: 0316-90-300-99

[www.avido.at](http://www.avido.at)

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen** der AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH

In der Fassung für Businesskunden  
gültig ab 01.04.2014

1. Vertragsgrundlagen
2. Vertragsänderung
3. Begründung des Vertragsverhältnisses
4. Vertragsdauer und ordentliche Vertragsbeendigung
5. Außerordentliche Kündigung/Tod/Diensteinstellung
6. Rückgabe der von AVIDO zur Verfügung gestellten Geräte
7. Vertragsübertragung und Umzug
8. Pflichten des Kunden
9. Leistungsfrist und –umfang, Betriebsversuche
10. Dienstqualität und Störungsmeldung
11. Zahlungsbedingungen und Entgelte
12. Verzugsfolgen, außergerichtliche Forderungsbetreibung
13. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht
14. Rechnungseinwände und RTR Streitschlichtungsverfahren
15. Sperre und Dienstunterbrechung, Außerordentliche Kündigung
16. Inanspruchnahme von Vertragsleistung durch Dritte
17. Haftung
18. Sicherheitsleistung
19. Datenschutz und Sicherheit
20. Optionen/Bonuspakete/Bestpreisgarantie
21. Erfüllungsort und Gerichtsstand
22. Service und Support durch AVIDO
23. Schlussbestimmungen



CPS



Fernetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

## 1. Vertragsgrundlagen

### 1.1

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen durch die AVIDO Telekommunikationsmanagement GmbH, Firmenbuchnummer FN 369269 v, Liebenauer Hauptstraße 34, A-8041 Graz (infolge AVIDO genannt). Die AGB, Entgeltbestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB) von AVIDO werden in vollem Umfang vom Kunden akzeptiert und liegen in ihrer jeweils gültigen Fassung bei unseren Geschäftsstellen auf bzw. sind die AGB und LB auf [www.avido.at](http://www.avido.at) abrufbar. Auf Wunsch des Kunden ist auch eine kostenlose Zusendung möglich. Zwingende gesetzliche Bestimmungen bleiben unberührt. Diese AGB gelten gegenüber Unternehmern im Sinne des KSchG.

### 1.2

Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner bestimmen sich ausschließlich nach

- dem Inhalt des Auftragsformulars (allenfalls samt schriftlicher Sondervereinbarung zwischen AVIDO und dem Kunden);
- diesen AGB, und
- den jeweils maßgeblichen EB und LB;

Die Anwendung von AGB des Kunden ist ausgeschlossen, außer AVIDO unterwirft sich diesen ausdrücklich und schriftlich.

### 1.3

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht und sind ungültig. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Außendienstmitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von AVIDO nicht dazu bevollmächtigt sind, von den AGB, EB oder LB abweichende individuelle Vereinbarungen zu treffen oder abweichende Bedingungen des Kunden zu akzeptieren. Derartige Vereinbarungen sind wegen Vollmangels jedenfalls unwirksam.

## 2. Vertragsänderung

### 2.1

Im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (§ 25 TKG) ist AVIDO berechtigt, einseitige Änderungen dieser AGB, LB oder EB vorzunehmen.

Änderungen, welche den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, sind zwei Monate vor ihrem Inkrafttreten kundzumachen. Der wesentliche Inhalt von nicht ausschließlich begünstigenden Änderung(en) wird dem Kunden mindestens 1 Monat vor Inkrafttreten der Änderung in schriftlicher Form, etwa durch Aufdruck auf einer periodisch erstellten Rechnung mitgeteilt. Der Kunde wird auf sein kostenloses Kündigungsrecht bis zum Inkrafttreten der Änderung in schriftlicher Form hingewiesen (§ 25 Abs 3 TKG). Auf Verlangen wird dem Kunden der Volltext der Änderungen übermittelt.

Änderungen, welche den Kunden ausschließlich begünstigen, treten mit dem im Rahmen der Kundmachung angegebenen Datum in Kraft. Ein Kündigungsrecht gem § 25 Abs 3 TKG besteht diesfalls nicht.

### 2.2

Während des aufrechten Vertragsverhältnisses kann der Kunde nachfolgende Anträge auf Vertragsänderung schriftlich (per Telefax, Brief oder E-Mail) an AVIDO übermitteln:

- Vertragsänderungen (z.B. Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen);
- Sperrauftrag (z.B. Mehrwertdienste);
- Änderungen der Stammdaten (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse; siehe dazu auch Punkt 8.7);

Die Wirksamkeit von Vertragsänderungen setzt die Zustimmung von AVIDO voraus. Zur Vertragsänderung in Form eines Produktwechsels während der Mindestvertragslaufzeit wird ausdrücklich auf Punkt 4.4 dieser AGB verwiesen.

## 3. Begründung des Vertragsverhältnisses

### 3.1

Der Vertrag kommt durch das Einlangen eines unterfertigten AVIDO-Anmeldungsformulars bei AVIDO zustande. AVIDO hat jedoch das Recht, ab Einlangen des Anmeldungsformulars, den Auftrag und die Vertragserfüllung ohne Rechtsfolgen zu Lasten von AVIDO und ohne Ansprüche des Kunden gegen AVIDO in diesem Zusammenhang innerhalb von 14 Werktagen einseitig abzulehnen, wenn

- das eingelangte Anmeldungsformular vom AVIDO-Ursprungsangebot abweicht;
- Zweifel an der Bonität oder Identität des Kunden bestehen;
- begründete Bedenken gegen eine problemlose beidseitige Vertragserfüllung vorhanden sind (z.B. Verdacht der missbräuchlichen Anschlussverwendung)
- ein Zahlungsrückstand aus einem bestehenden, früheren oder anderem Vertragsverhältnis mit AVIDO besteht;
- die Geschäftsfähigkeit fehlt und keine Genehmigung durch den gesetzlichen Vertreter oder Sachwalter des Kunden vorliegt oder
- die bestellte Leistung an der Anschlussadresse des Kunden aus technischen Gründen nicht von AVIDO hergestellt werden kann.

### 3.2

Bei Antragstellung hat der Kunde einen geeigneten Nachweis seiner Identität (z.B. Führerschein, Reisepass, Personalausweis, Firmenbuchauszug, Meldezettel) vorzulegen bzw. ist AVIDO berechtigt derartige Nachweise zu verlangen. Gegebenenfalls sind auf Verlangen Nachweise für das Vorliegen der Zeichnungs- oder Vertretungsbefugnis (Prokura) zu erbringen.



GPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

**AVIDO**  
Telekommunikation

### 3.3

AVIDO ist berechtigt, die Antragsdaten des Kunden sowie dessen Kreditwürdigkeit durch Einholen von Auskünften von anerkannten und rechtlich befugten Organisationen (z.B. Kreditschutzverband) zu überprüfen. Der Kunde kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen, was auf die Bereitstellung der Dienstleistungen von AVIDO keinen Einfluss hat.

### 3.4

Erfolgt die Freischaltung des Kunden vor Abschluss der Bonitätsprüfung oder vor Einlangen der vollständigen Kundendaten (z.B. Anmeldeformular), so ist AVIDO berechtigt, die Freischaltung ohne weitere Mahnung zu stornieren. Dies insbesondere dann, wenn die Bonitätsauskunft Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden ergeben hat oder die vollständigen Kundendaten nicht binnen 14 Tagen ab Freischaltung bei AVIDO nachgereicht und eingelangt sind. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der bis dahin angefallenen verbrauchsabhängigen Gebühren bleibt davon unberührt.

### 3.5

Bestellt ein Kunde mehrere Produkte, so wird für jedes einzelne Produkt ein eigenes Vertragsverhältnis abgeschlossen. Bestellt ein Kunde z.B. 3 Telefonanschlüsse und wird einer dieser Anschlüsse gekündigt, bleiben die 2 weiteren Vertragsverhältnisse aufrecht. Ist eine Herstellung bzw. Installation eines einzelnen Produktes technisch nicht möglich bzw. nur mit unverhältnismäßigem finanziellem Aufwand durchführbar, so bleiben alle übrigen abgeschlossenen Vertragsverhältnisse aufrecht und es besteht für den Kunden für alle übrigen abgeschlossenen Vertragsverhältnisse kein Auflösungsrecht.

## **4. Vertragsdauer und ordentliche Vertragsbeendigung**

### 4.1

Soweit einzelne Produkte (siehe dazu im Detail auch die jeweiligen LB) oder gesonderte schriftliche Vereinbarungen zwischen dem Kunden und AVIDO nichts anderes vorsehen wird das Vertragsverhältnis

- für Unternehmer mit einer Mindestvertragslaufzeit von 60 Monaten;  
abgeschlossen.

Die Mindestvertragsdauer beginnt mit erstmaliger Leistungsbereitstellung zu laufen. Bei unterschiedlichen Produkten beginnt die Mindestvertragslaufzeit je nach Herstellungszeitpunkt des jeweiligen Produktes.

### 4.2

Der Vertrag kann von AVIDO und vom Kunden, sofern nicht außerordentliche Voraussetzungen erfüllt sind, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in schriftlicher Form (per Brief, Telefax oder E-Mail) gekündigt werden.

Sofern eine schriftliche Kündigung nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf der Mindestvertragsdauer einlangt, verlängert sich das Vertragsverhältnis um jeweils weitere 24 Monate. Das Risiko für den rechtzeitigen Zugang einer frist- und formgerechten Kündigung trägt der Kunde.

### 4.3

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Außendienstmitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von AVIDO nicht dazu bevollmächtigt sind, abweichende Mindestvertragslaufzeiten zu vereinbaren. Abweichende Vereinbarungen sind zwischen dem Kunden und AVIDO zu treffen.

### 4.4

Wird auf Wunsch des Kunden eine Vertragsänderung vorgenommen, etwa durch „up – oder downgrades“ der Produkte, so beginnt die vereinbarte Mindestvertragsdauer laut LB oder Zusatzvereinbarung mit AVIDO neu zu laufen.

- Sowohl ein Produkt-Downgrade als auch Produkt-Upgrade bedarf der schriftlichen Zustimmung von AVIDO und setzt zudem die technische Verfügbarkeit am Standort voraus.

Ist eine Herstellung des Produkt-Down bzw. Upgrades am Standort nicht möglich, so wird das ursprünglich hergestellte Produkt weiterhin zur Verfügung gestellt und verrechnet.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass für einen Wechsel während der aktiven Mindestvertragslaufzeit je Produktwechsel einmalige Kosten von EUR 99,00 anfallen. Allfällige weitere Kosten, wie z.B. für neue Hardware (Modemwechsel), sind ebenfalls zur Gänze vom Kunden zu tragen.

### 4.5

Die Mindestvertragsdauer der einzelnen Anschlüsse/Produkte kann auch durch nachträgliche Aktionen wie Tarifwechsel, Rabattierungen, das Anmelden von Optionen und Bonuspakten etc. verlängert werden.

### 4.6

Eine Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ist nicht möglich, außer AVIDO stimmt dem ausdrücklich und schriftlich zu. Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer aufgelöst, insbesondere weil

- der Kunde den Vertrag vorzeitig unberechtigt kündigt; oder
- der Kunde mit seinem bei AVIDO bestellten Telefonanschluss zu einem anderen Anbieter wechselt;



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

so ist die vertragswidrige Beendigung zwar wirksam, jedoch hat AVIDO gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf ein Restentgelt. Das Restentgelt berechnet sich aus den fixen (Summe der Grundentgelte, Paketgebühren, Mindestumsätze sowie alle übrigen vereinbarten wiederkehrenden Entgelte) und 70% der variablen Kosten (durchschnittlicher Umsatz der Gesprächsgebühren) für den Zeitraum zwischen der vorzeitigen Vertragsbeendigung bis zum Ende der ordentlichen Mindestvertragslaufzeit.

Die durchschnittlichen variablen Kosten werden

- auf Basis der Rechnungen der letzten sechs Monate vor Kündigung;

Die durchschnittlichen variablen Kosten werden mit der Anzahl der Restmonate multipliziert und 70% des Betrages werden dem Kunden zusammen mit der Summe der fixen Kosten in Rechnung gestellt. Von AVIDO aus Kulanz übernommene Kosten (z.B. Technikereinsätze bei Kundenverschulden,..), welche vom Kunden zu tragen gewesen wären, können bei unberechtigter vorzeitiger Vertragsauflösung dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

#### 4.7

Sofern dem Kunden überdies besondere Angebotskonditionen, insbesondere eine Rabattierung der monatlichen Grundgebühren gewährt wurde, weisen wir darauf hin, dass diese im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung nicht mehr anwendbar sind und auch gewährte Gutschriften hinfällig werden. AVIDO ist diesfalls dazu berechtigt, dem Kunden für die verbleibende Mindestvertragsdauer die Grundgebühren entsprechend den gewählten Tarifen und Optionen zu verrechnen.

#### 4.8

Das von AVIDO nach diesem Vertragspunkt verrechnete Restentgelt ist vom Kunden innerhalb einer Frist von 2 Wochen ab Rechnungslegung zu bezahlen. Ein Restentgelt fällt nicht an, wenn das Vertragsverhältnis ausschließlich aus von AVIDO zu vertretenden Gründen, worunter insbesondere die in Punkt 5.1 genannten Gründe fallen, aufgelöst wird.

### **5. Außerordentliche Kündigung/Tod/Diensteinstellung**

#### 5.1

Unbeschadet ihrer jeweiligen Rechte im Rahmen dieses Vertrages sind beide Parteien berechtigt, diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund – schriftlich – zu kündigen.

#### 5.2

Ein wichtiger Grund, der **AVIDO** zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn

- die Voraussetzungen für eine Sperre nach Punkt 15 dieser AGB vorliegen; oder
- der Kunde sonstige wesentliche vertragliche Pflichten gröblich oder wiederholt verletzt und den Pflichten auch nicht innerhalb eines Zeitraumes von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zur Erfüllung nachkommt;

#### 5.3

Ein wichtiger Grund, der **den Kunden** zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt vor, wenn

- AVIDO den in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungsumfang trotz nachgewiesener und schriftlicher Aufforderung des Kunden über einen Zeitraum von 2 Wochen nicht einhält; oder
- AVIDO sonstige wesentliche vertragliche Pflichten verletzt und den Pflichten auch nicht innerhalb eines Zeitraumes von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zur Erfüllung nachkommt; oder
- AVIDO AGB Änderungen vornimmt, welche den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, und diesen zur kostenlosen Kündigung gem. § 25 Abs. 3 TKG 2003 berechtigen;

#### 5.4

Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch AVIDO aus wichtigem Grund (Punkt 5.2) bleibt der Anspruch von AVIDO auf die monatlichen Grundentgelte, die monatlichen Mindestumsätze, sowie aller anderen wiederkehrenden Entgelte aller Produkte bis zum Ende einer vereinbarten Mindestvertragsdauer unberührt bestehen (Regelung wie Punkt 4.6). Diese Ansprüche stehen AVIDO jedoch nicht zu, wenn der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund (Punkt 5.3) berechtigt außerordentlich kündigt.

Das Vertragsverhältnis bleibt von einer allfälligen Rechtsnachfolge oder Veränderung der Rechtsform unberührt.

#### 5.5

AVIDO behält sich die Einstellung von Leistungen vor, wenn die weitere Erbringung aus technischen, betrieblichen oder wirtschaftlichen Gründen unzumutbar ist. Bei Diensteinstellung ist von AVIDO das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zu kündigen.

### **6. Rückgabe der von AVIDO zur Verfügung gestellten Geräte**

#### 6.1

Die dem Kunden von AVIDO zur Verfügung gestellten Geräte verbleiben im Eigentum von AVIDO. Wenn die Geräte vom Kunden zum Leistungsbezug nicht mehr benötigt werden, dh. im Falle

- der Kündigung des gesamten Vertrages, oder
- der Teilkündigung des Vertrages (z.B. Kündigung eines einzelnen Dienstes), oder
- des Umstiegs auf ein anderes Gerät (z.B. Änderung des Modemtyps);



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

sind die Geräte an AVIDO (pA: Liebenauer Hauptstraße 34, 8041 Graz) binnen 2 Wochen ab Vertragsauflösung bzw. Gerätewechsel zu retournieren; allfällige Kosten für die Retournierung der Geräte sind vom Kunden zu tragen.

**6.2**

Erfolgt die Retournierung nicht fristgerecht, so ist AVIDO berechtigt dem Kunden

- für den dadurch entstehenden Aufwand ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von EUR 50,00, sowie
- eine Pönale pro nicht rechtzeitig retourniertem Gerät iHv bis zu EUR 75,00 in Rechnung zu stellen;

**6.3**

Hat der Kunde eine Kautions für die zur Verfügung gestellten Geräte erlegt, so wird diese nach festgestellter mängelfreier Rückgabe unverzinst refundiert. Wird das Gerät jedoch nicht binnen einer Frist von zwei Wochen ab Wirksamkeit der Vertragsauflösung an AVIDO retourniert, so wird die Kautions mit den Ansprüchen von AVIDO aus Punkt 4.6 dieser AGB verrechnet.

**6.4**

Wird das Gerät vom Kunden bzw. aus in dessen Verantwortungsbereich zuzurechnenden Gründen schuldhaft beschädigt, so kann AVIDO die jeweils vereinbarte Modemkautions, jedenfalls jedoch einen Betrag von EUR 75,00 verrechnen.

**7. Vertragsübertragung und Umzug****7.1**

Verträge können vom Kunden nur mit Zustimmung von AVIDO an Dritte übertragen werden.

**7.1.1**

Bei Zustimmung zur Vertragsübertragung durch AVIDO gehen alle Rechte und Pflichten auf den neuen Vertragspartner über. Trotz einer Übertragung des Vertrages haftet der alte Vertragspartner aber weiterhin gemeinsam mit dem neuen Vertragspartner als Gesamtschuldner für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zur Vertragsübertragung entstanden sind.

**7.1.2**

Die Vertragsübertragung berechtigt AVIDO zur Verrechnung eines einmaligen Bearbeitungsentgelts iHv EUR 50,00.

**7.2**

AVIDO kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag jederzeit ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an ein Unternehmen abtreten, wenn die weitere Verfügbarkeit der Produkte im selben Ausmaß gewährleistet wird.

Dem Vertragspartner dürfen keine Nachteile aus einer Abtretung entstehen, andernfalls ist dieser zur außerordentlichen Kündigung (Punkt 5.1) berechtigt.

**7.3**

Der Anschluss des Kunden ist an die vertraglich vereinbarte Anschlussadresse gebunden. Zieht der Kunde um und beabsichtigt die Verlegung des Anschlusses und der von AVIDO zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse, so weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass das bisherige Vertragsverhältnis – samt Mindestvertragsdauer und sämtlichen Entgeltansprüchen – unberührt aufrecht bleibt. Eine Übersiedelung ist nur dann möglich, wenn

- AVIDO der Übersiedelung zustimmt;
- ein neues Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und AVIDO abgeschlossen wird; und
- das jeweilige Produkt am neuen Standort technisch verfügbar ist;

AVIDO behält sich das Recht vor, für Übersiedelungen eine Bearbeitungsgebühr von EUR 99,00 in Rechnung zu stellen und diese ungeachtet der tatsächlichen Herstellung am neuen Standort auf der nächsten Rechnungslegung nach Bekanntgabe des Übersiedelungswunsches zu verrechnen.

Allfällige weitere Kosten für neue Hardware (Modemwechsel) oder notwendigen Vorarbeiten (z.B. Leitungslegung) sind ebenfalls zur Gänze vom Kunden zu tragen.

**8. Pflichten des Kunden****8.1**

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Installation sämtlicher Produkte, insbesondere bei notwendigen Terminabsprachen mit Servicetechnikern, kooperativ zu verhalten. Der Kunde verpflichtet sich weiters, AVIDO bzw. Erfüllungsgehilfen von AVIDO bei sämtlichen für die Herstellung eines Produktes erforderlichen Arbeiten, insbesondere bei der Legung von Leitungen, nicht zu behindern und diese bei der Herstellung der vertraglich vereinbarten Produkte zu unterstützen.

**8.2**

Der Kunde muss während der gesamten Dauer des Kundenvertrages unentgeltlich die für die Installation und den Betrieb von TK-Equipment benötigten Räume, Leerrohre und/oder Kabeltrassen in einem dafür geeigneten Zustand zur Verfügung stellen. Dasselbe gilt sinngemäß für die benötigte Energieversorgung.

**8.3**

Der Kunde hat AVIDO oder deren Partnertechniker (beauftragte Drittunternehmen) bzw. Erfüllungsgehilfen, bei sonstigem Ausschluss von Schadenersatz, vor Beginn der Arbeiten auf die Lage der verdeckten Strom-, Gas-, und Wasserleitungen sowie ähnliche Einrichtungen vor Ort hinzuweisen und für einen Erdungsanschluss zu sorgen.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

**8.4**

Geräte von AVIDO bzw. TK-Equipment dürfen ausschließlich von AVIDO oder deren Partnertechniker (beauftragte Drittunternehmen) bzw. Erfüllungsgehilfen installiert, gewartet oder demontiert werden. Erfordern Installation, Wartung, Betrieb oder Demontage von TK-Equipment die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, wird der Kunde dafür erforderliche Zustimmungen bzw. Genehmigungen des/der Verfügungsberechtigten einholen und AVIDO auf Verlangen schriftlich nachweisen.

**8.5.**

Soweit erforderlich wird der Kunde bei der durch AVIDO erfolgenden Störungsbehebung mitwirken. Überhaupt verpflichtet sich sowohl AVIDO als auch der Kunde alles zu unternehmen, um einander wechselseitig die Abwicklung des Kundenvertrages zu ermöglichen und alles zu unterlassen, was die Vertragsabwicklung vereiteln oder gefährden könnte. Der Kunde meldet Störungen, Mängel oder sonstige Probleme umgehend und ermöglicht AVIDO die Behebung.

**8.6**

Der Kunde darf lediglich solche Endgeräte benutzen, die keine Störungen im Netz der AVIDO oder in anderen Telefonnetzen verursachen können. Der Kunde haftet für unsachgemäße oder vorsätzliche Verwendung von nicht genehmigten oder nicht zugelassenen Geräten und trägt die Kosten des entstandenen Schadens.

**8.7**

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Änderungen (insb. Rufnummern, Name, Anschrift, Rechnungsadresse, E-Mail Adresse, Bankverbindung, Rechtsform) unverzüglich zu übermitteln. Unterlässt der Kunde eine Änderungsmitteilung gilt Punkt 8.8 dieser AGB. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass vertragsrelevante Mitteilungen Reaktionsfristen auslösen können, deren Nichtbeachtung u.a. zu finanziellen Nachteilen für den Kunden führen können.

**8.8**

Alle Mitteilungen, welche die Parteien gemäß diesem Vertrag austauschen, gelten als der anderen Partei zugewandt, sofern sie durch eingeschriebenen Brief, per Telefax oder per E-Mail an die jeweilige von der anderen Partei schriftlich bekanntgegebene Adresse erfolgt sind. Die Zustellung eines eingeschriebenen Briefs gilt am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt. Bei Telefax sowie E-Mail entscheidet jener Zeitpunkt, der auf der entsprechenden Bestätigung des Zuganges ausgewiesen ist.

**8.9**

Der Kunde oder ein von ihm dazu ermächtigter Dritter darf Anrufe nur zu solchen Anschlüssen umleiten, deren Teilnehmer der Anrufumleitung vorher ausdrücklich zugestimmt haben. Der Kunde hat jeden Missbrauch der Leistungen, insbesondere Anrufe oder Faxübertragungen mit bedrohendem oder belästigendem Inhalt, vor allem im Sinne des Telekommunikationsgesetzes, zu unterlassen und zu verhindern.

**8.10**

Der Kunde ist für den Inhalt der von ihm bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten, Nachrichten oder Informationen verantwortlich und verpflichtet sich zur Einhaltung bestehender Beschränkungen durch Rechtsvorschriften (Strafgesetzbuch, Pornographiegesezt, Verbotsgesetz, E-Commerce-Gesetz, TKG 2003 etc.). Der Kunde hält AVIDO in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.

**8.11**

Der Kunde verpflichtet sich geeignete organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen, um die unberechtigte Inanspruchnahme der durch AVIDO bereitgestellten Services zu unterbinden. Der Kunde trägt die dadurch anfallenden Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen (ausgenommen Mehrwertdienste), sofern eine derartige Inanspruchnahme mit seinem Einverständnis, seinem Wissen oder infolge zumindest leichter Fahrlässigkeit des Kunden erfolgte.

**9. Leistungsfrist und -umfang, Betriebsversuche****9.1**

Der Leistungsumfang und die maximale Frist innerhalb der das jeweilige Produkt betriebsfähig bereitzustellen ist, ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen (abrufbar auf [www.avido.at](http://www.avido.at)). Im Übrigen sind Leistungsfristen und Termine nur dann verbindlich wenn sie im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich zwischen dem Kunden und AVIDO vereinbart werden.

**9.2**

Der Kunde hat sich vor Vertragsabschluss über technische Möglichkeiten, die Leistungen und Funktionsweisen der bestellten Produkte umfassend informiert und bestätigt den Leistungsumfang im Detail zu kennen. Dem Kunden ist bewusst, dass es sich bei sämtlichen Internetprodukten um sogenannte „naked Produkte“ (Produkte ohne Zusatzleistungen) handelt. Zusatzleistungen wie Webhosting, Domain-Verwaltung, E-Mailadressen etc. sind somit bei Internetprodukten nicht standardmäßig inkludiert und müssen extra vertraglich vereinbart werden. Der Kunde kennt die technischen Gegebenheiten seiner Telefonanlage und bestätigt, dass eventuelle Nutzungseinschränkungen (vorprogrammierter Carrier Code - die Telefonanlage lässt bis zur Entfernung dieser Betreibervorauswahl, lediglich Gespräche über den vorprogrammierten Netzbetreiber zu) im Verantwortungsbereich zwischen Telefonanlagenbereinsteller und dem Kunden liegen.

**9.3**

Der Kunde ist sich bewusst, dass Freischaltungs-, Betriebsversuche von Seiten AVIDO in Abhängigkeit von den technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu erbringen sind. Gegebenenfalls kann dies zu einer Terminverschiebung bzw. neuerlichen Terminvereinbarung führen.

Aufgrund des jährlichen Betriebsstopps (Freeze) der Leitungslieferanten, insbesondere der A1 Telekom Austria AG, kann es in dieser Zeit zu verlängerten Herstellungszeiten kommen. Die in den Leistungsbeschreibungen geregelten Fristen zur Herstellung der bestellten Produkte können sich in diesem Zeitraum um die Dauer des Betriebsstopps (Freeze) verlängern und stellen keinen außerordentlichen





GPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

Kündigungsgrund dar.

Sollte der Kunde einen mit Ihm im Vorfeld vereinbarten und bestätigten Herstellungstermin bzw. Technikertermin schuldhaft nicht einhalten, so werden pauschal EUR 150,00 je versäumten Termin verrechnet. Eine Absage eines vereinbarten Termins muss mindestens 24 Stunden vorher bei AVIDO gemeldet werden.

#### 9.4

Sind Verzögerungen, vorübergehende Lieferungs- oder Leistungshindernisse von AVIDO zu vertreten, so ist der Kunde nur zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Stornierung der Bestellung einer Zusatzleistung berechtigt, wenn AVIDO eine vom Kunden schriftlich gesetzte Nachfrist von zumindest 2 Wochen ungenützt verstreichen lässt.

Nicht von AVIDO zu vertretende Verzögerungen, vorübergehende Lieferungs- oder Leistungshindernisse, sind insbesondere behördliche Maßnahmen, Arbeitskampfmaßnahmen, höherer Gewalt, Leitungsmangel, Ausfall von Transportmitteln oder Energie sowie insbesondere das nicht vorhersehbare Ausbleiben von Dienstleistungen oder Lieferungen durch Lieferanten von AVIDO. Nach Wegfall dieser Hindernisse verlängern sich die Leistungsfristen um den die Hindernisse andauernden Zeitraum.

#### 9.5

Sind Verzögerungen, vorübergehende Lieferungs- oder Leistungshindernisse vom Kunden zu vertreten und/oder kann die Leistung aus vom Kunden oder dessen Gehilfen oder bevollmächtigten Vertretern schuldhaft zu vertretenden Gründen nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, so ist AVIDO zum Rücktritt vom Vertrag bzw. zur Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung berechtigt, wenn der Kunde eine ihm von AVIDO gesetzte angemessene Nachfrist, welche zumindest 2 Wochen betragen muss, nicht einhält. In diesem Fall hat der Kunde AVIDO die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge des Rücktritts vom Vertrag bzw. der Stornierung der Bestellung einer zusätzlichen Leistung notwendigen Abbau von bereits installierten Einrichtungen zu ersetzen. Weiters hat der Kunde bei Vertragsrücktritt eine pauschalierte Pönale je nach Kategorieeinstufung zu entrichten.

Kategorie I: Produkte mit einem monatlichen Grundentgelt (Summe der Grundgebühr, vereinbarten Pakete, Optionen, Mindestgesprächsumsätze sowie sonstiger periodisch wiederkehrenden Entgelte) unter/inklusive € 9,99/mtl. berechtigen AVIDO zur Geltendmachung einer Vertragspönale von € 500,00 je Produkt.

Kategorie II: Produkte mit einem monatlichen Grundentgelt (Summe der Grundgebühr, vereinbarten Pakete, Optionen, Mindestgesprächsumsätze sowie sonstiger periodisch wiederkehrenden Entgelte) unter/inklusive € 19,99/mtl. berechtigen AVIDO zur Geltendmachung einer Vertragspönale von € 1000,00 je Produkt.

Kategorie III: Produkte mit einem monatlichen Grundentgelt (Summe der Grundgebühr, vereinbarten Pakete, Optionen, Mindestgesprächsumsätze sowie sonstiger periodisch wiederkehrenden Entgelte) unter/inklusive € 49,99/mtl. berechtigen AVIDO zur Geltendmachung einer Vertragspönale von € 1.500,00 je Produkt.

Kategorie IV Produkte mit einem monatlichen Grundentgelt (Summe der Grundgebühr, vereinbarten Pakete, Optionen, Mindestgesprächsumsätze sowie sonstiger periodisch wiederkehrenden Entgelte) über € 49,99/mtl. berechtigen AVIDO zur Geltendmachung einer Vertragspönale von € 2.500,00 je Produkt.

## **10. Dienstqualität und Störungsmeldung**

### 10.1

Die von AVIDO angebotenen Leistungen sind für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag verfügbar. Der Kunde ist sich jedoch bewusst, dass die Leistungen von AVIDO und deren unterbrechungs- und störungsfreie Verfügbarkeit/Qualität von einer Vielzahl von Einflüssen abhängig sind, die auch außerhalb der Kontrolle und des Einflussbereiches von AVIDO liegen.

### 10.2

Insbesondere in Fällen wie

- unbeeinflussbare Netzbeschädigungen;
- unbeeinflussbare Netzausfälle;
- höhere Gewalt;
- Großraumstörungen;
- notwendige Wartungsarbeiten;

können daher vorübergehende Ausfälle/Einschränkungen der Leistungen von AVIDO bzw. Störeinflüsse aus anderen Netzen nie vollkommen ausgeschlossen werden. Eine ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit der Leistungen von AVIDO ist daher insoweit nicht vertraglich geschuldet, als die kurzfristige Unterbrechung/Störung entweder

- auf außerhalb des Einflussbereiches von AVIDO liegende Umstände; oder
- auf geplante und von AVIDO vorab angekündigte und betriebsnotwendige oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten

zurückzuführen sind. Derartige Fälle stellen weder eine Vertragsverletzung, noch einen Kündigungsgrund dar. Kurzfristige Störungen und Unterbrechungen von bis zu einem Tag berechtigen den Kunden nicht automatisch zur Zahlungsminderung und berechtigen den Kunden zu keinerlei Schadenersatzforderungen, ausgenommen nachfolgende Regelung: Dauert die Störung oder Unterbrechung länger als einen Tag, erstattet AVIDO für die Dauer der Nichterbringung der Leistung das anteilige Grundentgelt für die von der Unterbrechung betroffenen Leistungen/Dienste zurück, es sei denn, die Unterbrechung oder die Störung ist auf höhere Gewalt zurückzuführen. Sollte der Kunde eine garantierte Verfügbarkeit wünschen, so kann der Kunde mit AVIDO schriftlich eine Garantie (SLA – service level agreement) gegen Entgelt erwerben.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

### 10.3

AVIDO ist jedoch stets bemüht, Ausfälle minimal zu halten und so rasch, wie technisch und wirtschaftlich möglich, ohne schuldhafte Verzögerung, zu beheben.

### 10.4

Der Kunde hat Störungen oder sonstige Mängel umgehend an AVIDO zu melden und AVIDO oder beauftragten Dritten die Behebung dieser Störungen zu ermöglichen. Bei erforderlichen Maßnahmen zur Störungsbehebung oder Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort beim Kunden, hat dieser AVIDO bzw. den beauftragten Personen nach Absprache den Zutritt zu gewähren. Stellt sich heraus, dass das behobene Problem vom Kunden zu vertreten war, so ist AVIDO berechtigt, die zur Entstörung erbrachten notwendigen und zweckentsprechende Leistungen und Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

### 10.5

AVIDO ist ein sogenannter "Reseller" ("Wiederverkäufer"), d.h. ein Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen ohne eigene Netzinfrastruktur. Die Messung und Kontrolle des Datenverkehrs erfolgt über den, für die jeweiligen Produkte ausgesuchten technischen Leistungspartner/Netzinhaber. Ein Verweis auf die zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, Auswirkungen dieser Verfahren auf die Dienstqualität; Detailinformationen können unter [www.avido.at](http://www.avido.at) abgerufen werden.

## 11. Zahlungsbedingungen und Entgelte

### 11.1

Die Höhe der Entgelte für die zur Verfügung gestellte Telekommunikationsdienstleistung ergibt sich aus den geltenden und auf der Homepage von AVIDO ersichtlichen Entgeltbestimmungen. Alle dem Kunden zu verrechnenden Entgelte verstehen sich inklusive der im jeweiligen Land gültigen Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird auf der Rechnung separat ausgewiesen.

### 11.2

Angemessene Leistungsänderungen oder Preiserhöhung unter Berücksichtigung des TKG bzw. eine Anpassung der Tarifblätter an tatsächlich gestiegenen Kosten sind AVIDO gestattet (siehe Punkt 2. dieser AGB). Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit der Forderung samt Nebenforderungen vereinbart. Für Unternehmer unterliegen die vereinbarten Preise einer jährlichen Indexanpassung auf Basis des Verbraucherpreisindex 2010 oder eines nachfolgend an seine Stelle tretenden Index. Schwankungen bis zu 1% bleiben unberücksichtigt. Im Fall der Preisanpassung gilt der Wert, aufgrund dessen angepasst wurde, als neue Bezugsgröße für zukünftige Änderungen. AVIDO kann auf eine Erhöhung der Entgelte aufgrund der Indexanpassung in einem Kalenderjahr verzichten, dies hat jedoch keine Auswirkung auf die Zulässigkeit künftiger Anpassungen. Eine Wertanpassung erfolgt einmal jährlich. Frühestens im April, ab Veröffentlichung der Entwicklung des VPI des Vorjahres und immer unabhängig davon, in welchem Monat der Vertrag abgeschlossen worden ist. Kommt es zu einer Wertanpassung wird der Kunde 1 Monat vor Verrechnung der Wertanpassung entsprechend schriftlich informiert.

Gemäß § 25 Abs. 2 TKG 2003 ist AVIDO vor einer Preisanpassung zur Meldung bei der Regulierungsbehörde sowie zur geeigneten Kundmachung verpflichtet. Hinsichtlich für den Kunden nicht ausschließlich begünstigender Änderungen, ausgenommen hiervon sind oben genannte Indexanpassungen, gilt Punkt 2.1 dieser AGB.

### 11.3

Einmalentgelte (insbesondere für die Herstellung, Freischaltung von Services), sind mit der Leistungsbereitstellung zur Zahlung fällig.

### 11.4

Feste monatliche Entgelte (insbesondere monatliches Grundentgelt) sind zu Beginn eines jeden Abrechnungszeitraums im Voraus zur Zahlung fällig.

### 11.5

Alle anderen Entgelte (insbesondere variable Entgelte wie z.B. Gesprächsentgelte) sind nach Leistungserbringung jeweils am Ende eines jeden Abrechnungszeitraums zur Zahlung fällig und nach Rechnungslegung zu entrichten.

### 11.6

Die periodische Rechnungslegung erfolgt grundsätzlich monatlich, jedoch kann das Verrechnungsintervall bis zu 3 Monate betragen.

### 11.7

Der Kunde kann zwischen der Bereitstellung der Rechnung in elektronischer Form oder in Papierform wählen. Sollte der Kunde keine Auswahl treffen erfolgt die Rechnungslegung in elektronischer Form per E-Mail an jene E-Mail-Adresse, die der Kunde AVIDO bei Vertragsabschluss mitgeteilt hat. Eine Änderung der Rechnungszustellungsart kann jederzeit vom Kunden beantragt werden.

### 11.8

Der Kunde kann sich bei Zahlung der Entgelte entweder dem Einzugsermächtigungsverfahren, eines Zahlscheins oder einer elektronischen Überweisung (online Banking) bedienen. AVIDO ist jederzeit berechtigt, die Zustimmung zur Zahlung mit Zahlschein zu widerrufen. Der Kunde hat in diesem Fall unverzüglich die Umstellung auf Bankeinzug vorzunehmen und gegenüber AVIDO nachzuweisen.

### 11.9

Kann die vom Kunden gewählte Zahlungsart aus nicht von AVIDO zu vertretenden Gründen, nicht durchgeführt werden (z.B. weil das Kundenkonto überzogen ist) bzw. hat der Kunde AVIDO nicht über eine allfällige Änderung seiner Daten informiert, ist AVIDO berechtigt, die Zahlungsart für diesen Kunden auf Zahlschein umzustellen.

AVIDO ist diesfalls berechtigt, für jede nicht eingelöste Lastschrift, Rücklastschrift, Nichtdurchführbarkeit der Zahlung, dem Kunden sämtliche Spesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens zuzüglich einem angemessenen Bearbeitungsentgelt, welche den Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind, zu verrechnen.





CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

**11.10**

Bezahlt der Kunde seine Rechnungen nicht mit Einzugsermächtigung, so hat er die richtige Kundennummer, Verrechnungskontonummer und Rechnungsnummer anzugeben. Können eingehende Zahlungen dem Kundenkonto nicht zugeordnet werden (z.B. aufgrund fehlender oder falscher Angabe der Kunden- oder Rechnungsnummer), gelten sie nicht als Zahlungen der offenen Forderung. Die schuldbefreiende Wirkung der Zahlung tritt erst mit der richtigen Zuordnung ein.

**11.11**

Zahlungen des Kunden gelten an dem Tag als geleistet, an dem AVIDO über sie verfügen kann.

**11.12**

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass AVIDO eine vom Kunden erlegte Kautions- oder ein bestehendes Guthaben gegen allfällige offene, aus welchem Titel auch immer bestehende Forderungen, aufrechnen kann.

**12. Verzugsfolgen, außergerichtliche Forderungsbetreibung****12.1**

Im Fall des Zahlungsverzuges schuldet der Kunde Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt unberührt.

**12.2**

Die erste Mahnung/Zahlungserinnerung von AVIDO erfolgt in schriftlicher Form (per Brief, Telefax oder E-Mail) an die bei Vertragsabschluss bzw. zuletzt mitgeteilte E-Mail-Adresse oder Postanschrift.

**12.3**

AVIDO behält sich vor, bereits nach der ersten erfolglosen Mahnung die Forderungsverfolgung an ein Inkassoinstitut bzw. einen Anwalt zu übergeben. Der Kunde hat AVIDO diesfalls alle zur zweckentsprechenden und notwendigen Rechtsverfolgung anfallenden Kosten und Aufwendungen zu ersetzen.

**13. Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht**

Ist der Kunde Unternehmer, so kann dieser ausschließlich mit seinen Ansprüchen gegen die Ansprüche von AVIDO aufrechnen, sofern

- die Ansprüche des Kunden gerichtlich festgestellt wurden; oder
- die Ansprüche des Kunden von AVIDO anerkannt wurden.

Hinsichtlich Unternehmer ist ein Zurückbehaltungsrecht ausgeschlossen.

**14. Rechnungseinwände und RTR Streitschlichtungsverfahren****14.1**

Einwendungen gegen die Rechnung können vom Kunden innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt bei AVIDO schriftlich (per Brief, Telefax oder E-Mail) erhoben werden.

**14.2**

Rechtzeitig erhobene Rechnungseinwände werden von AVIDO geprüft. Der Kunde wird daraufhin schriftlich über das Ergebnis der Prüfung informiert.

**14.3**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt es dem Kunden unbenommen in weiterer Folge die Rundfunk- und Telekomregulierungs-GmbH als Schlichtungsstelle gemäß § 122 TKG 2003 anzurufen. AVIDO ist verpflichtet an solchen Verfahren mitzuwirken und die notwendigen Auskünfte und Unterlagen zu übermitteln. Die Regulierungsbehörde ist bemüht eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen und ihre Ansicht zum Herangetragenen mitzuteilen.

**14.4**

Bringt der Kunde der Regulierungsbehörde RTR den Rechnungseinspruch zur Kenntnis, so wird ab diesem Zeitpunkt die Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens aufgeschoben.

**14.5**

Stellt sich heraus, dass die Erhebung von Einwendungen unberechtigt war, da kein Abrechnungsfehler festgestellt werden kann, so werden die gesetzlichen Verzugszinsen der Forderung ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende des Streitschlichtungsverfahrens verrechnet.

**14.6**

Stellt sich heraus, dass die Rechnung fehlerhaft war, und kann die tatsächlich in Anspruch genommene Leistung nicht mehr festgestellt werden, so besteht die Möglichkeit der Festsetzung einer, auf dem durchschnittlichen Verbrauch der letzten 3 Monate der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes durch den Teilnehmer basierenden Pauschalabgeltung, soweit AVIDO einen Verbrauch in diesem Ausmaß glaubhaft nachgewiesen werden kann.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

**AVIDO**  
Telekommunikation

## **15. Sperre und Dienstunterbrechung, Außerordentliche Kündigung**

### **15.1**

AVIDO ist zur teilweisen oder gänzlichen Dienstunterbrechung oder –abschaltung oder zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung gemäß Punkt 5.2 und 5.4 dieser AGB berechtigt, wenn ein vom Kunden zu vertretender Umstand vorliegt, der die Erbringung weiterer Leistungen für AVIDO unzumutbar macht. Dies gilt insbesondere in nachfolgenden Fällen:

- Der Kunde mit der Zahlung des Entgeltes trotz Mahnung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen und unter Androhung der Dienstunterbrechung oder -abschaltung in Verzug ist. § 25a Insolvenzordnung bleibt hiervon unberührt; oder
- der Telefonanschluss durch den Kunden oder einem Dritten missbräuchlich verwendet wird bzw. strafgesetzwidrige Handlungen verwirklicht werden (z.B. belästigende Anrufe, unbefugte Benutzung); oder
- vom Kunden die eingeforderte Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 19 nicht innerhalb angemessener Frist erbracht wird; oder
- der Kunde störende oder nicht dem Bundesgesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen, BGBl. I Nr. 134/2001 entsprechende Telekommunikationsendeinrichtungen nicht unverzüglich nach Aufforderung vom Netz entfernt; oder
- der Kunde sonstige wesentliche vertragliche Pflichten oder Bestimmungen dieser AGB gröblich oder wiederholt verletzt und den Pflichten (siehe Punkt 8 dieser AGB) auch nicht innerhalb eines Zeitraumes von 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Aufforderung zur Erfüllung nachkommt; oder
- der Kunde falsche oder unvollständige Daten über seine Person oder seine Kreditwürdigkeit abgegeben hat bzw. wenn AVIDO Umstände bekannt werden, die einen sachlichen Ablehnungsgrund im Sinne des Punktes 3.1 darstellen; oder
- der Kunde AVIDO oder beauftragte Dritte an der Durchführung einer Störungsbehebung oder Wartung hindert oder eine solche nicht zulässt; oder
- der Kunde oder ein von diesem beauftragter Dritter selbst Eingriffe in die Anlage oder in das von AVIDO zur Verfügung gestellte Equipment vornimmt; oder
- die Leistungserbringung aus nicht von AVIDO zu vertretenden Gründen technisch unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar wird (ohne Kostenverrechnung an den Kunden); oder
- die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Kostendeckung abgewiesen wird (§ 25a § 25b der Insolvenzordnung bleiben hiervon unberührt); oder
- AVIDO durch Aufforderung von befugten, öffentlichen und rechtlichen Stellen sowie anderen Netzbetreibern zur Sperre verpflichtet ist;

### **15.2**

Die Entscheidung zwischen außerordentlicher Kündigung nach Punkt 5.2 und 5.4 dieser AGB einerseits oder bloßer Sperre der Leistung nach Punkt 15 andererseits liegt im Ermessen von AVIDO. Auf Verlangen des Kunden wird diesem eine schriftliche Begründung der getroffenen Maßnahme übermittelt.

### **15.3**

AVIDO wird die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung aufheben, wenn der Grund für die Sperre weggefallen ist. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass

- der Kunde bei einer gerechtfertigten Sperre (d.h. bei Vorliegen einer der unter 15.1 genannten Gründe) nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung der monatlichen Grundentgelte entbunden wird; und
- der Kunde die Kosten für die Sperre des Zuganges; sowie
- einen pauschalierter Schadenersatz an AVIDO iHv EUR 50,00 zu entrichten hat;

Sofern sich nachträglich herausstellt, dass der Tatbestand nicht erfüllt war, werden die in Rechnung gestellten Kosten in der nächsten Abrechnung rückvergütet.

### **15.4**

Hinsichtlich der außerordentlichen Kündigung durch AVIDO aus wichtigem Grund wird ausdrücklich auf Punkt 5.4 dieser AGB hingewiesen.

## **16. Inanspruchnahme von Vertragsleistungen durch Dritte**

### **16.1**

Für Entgeltforderungen, die durch die Inanspruchnahme von Leistungen von AVIDO durch Dritte entstanden sind, haftet der Kunde, soweit er dies innerhalb seiner Einflussphäre zu vertreten hat. Davon nicht umfasst sind Entgeltforderungen eines Dritten, die aus einem Vertragsverhältnis mit einem anderen Dritten (z.B. Mehrwertdiensteanbieter) stammen.

### **16.2**

Für alle Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche von AVIDO haften Kunde und Dritter als Solidarschuldner, wenn und soweit eine gesetzliche Haftung aus Bereicherungs- oder Schadenersatzrecht besteht.

### **16.3**

Im Falle eines Missbrauchs eines Kommunikationsdienstes oder der damit zusammenhängenden Leistungen ist AVIDO berechtigt, neben der Sperre des Anschlusses des Kunden nach Punkt 15 dieser AGB, Ersatz für die ihr aus dem Missbrauch erwachsenen Schäden vom Kunden zu fordern, soweit diese vom Kunden verursacht und verschuldet wurden. Gegenüber einem Unternehmer hat AVIDO Anspruch auf eine verschuldensunabhängige Pönale von EUR 250,00. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt davon unberührt.

### **16.4**

Bei unerlaubtem Missbrauch durch Dritte verweisen wir hier ausdrücklich auf Punkt 8.11 dieser AGB.



CPS



Fernetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

## **17. Haftung**

### **17.1**

Für nachfolgende Schäden oder Nachteile haftet AVIDO nur, wenn der Schaden oder Nachteil von AVIDO, deren Erfüllungsgehilfen oder Beauftragten vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht wurden:

- höhere Gewalt (insbesondere Handlungen oder Unterlassungen von Behörden, der Regierung, von anderen Telekommunikationsbetreibern oder bei Lieferung von Ausrüstung durch Dritte und unbeeinflussbare Ereignisse);
- Schäden oder Nachteile, die dem Kunden im Zusammenhang mit einer von ihm gewünschten technischen Unterstützungen durch AVIDO entstehen;
- Veränderung oder Verlust von beim Kunden gespeicherten Daten;

### **17.2**

AVIDO haftet nur für Schäden oder Nachteile, die von AVIDO, deren Erfüllungsgehilfen oder Beauftragten vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig verursacht wurden; ausgenommen sind Personenschäden, für die unbeschränkt gehaftet wird. Die Haftung für nachfolgende Schäden ist ausgeschlossen (bzw. jedenfalls bis zu einem Höchstbetrag von EUR 750,00 beschränkt), soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht:

- höhere Gewalt (siehe Punkt 17.1);
- entgangenen Gewinn;
- bloße Vermögensschäden;
- Folgeschäden;
- mittelbare Schäden;
- für verlorene oder veränderte von beim Kunden gespeicherten Daten; sowie
- für Schäden aus Ansprüchen Dritter.

### **17.3**

Darüber hinaus ist die Ersatzpflicht von AVIDO für jedes schadensverursachende Ereignis – ausgenommen wiederum Personenschäden – gegenüber einem einzelnen Geschädigten mit EUR 750,00 und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit EUR 25.000,00 beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilsmäßig.

### **17.4**

Allfällige Gewährleistungsansprüche des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. AVIDO leistet primär Gewähr durch Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Sachen. AVIDO ist nur dann zur Gewährleistung verpflichtet, wenn der Mangel binnen angemessener Frist nach Übergabe schriftlich gerügt wurde. Unternehmer trifft stets die Beweislast dafür, dass die Mangelhaftigkeit der erbrachten Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag.

### **17.5**

AVIDO haftet jedenfalls nicht für Schäden die zurückzuführen sind auf:

- Handlungen, Dienstleistungen, Services, Produkte und Garantien von AVIDO nicht zurechenbarer Dritter;
- Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte,
- Verlust, Diebstahl oder unbefugte Inanspruchnahme;
- Mängel, die dadurch entstanden sind, dass der Kunde selbst oder ein Dritter, die Geräte bzw. das TK-Equipment (Punkt 9.4 dieser AGB) oder die Produkte von AVIDO, wartet oder ändert;
- Inhalt, Richtigkeit oder Vollständigkeit von Daten, Nachrichten oder Informationen, die unter Gebrauch der durch AVIDO bereitgestellten Services empfangen, übermittelt oder verbreitet werden oder zugänglich sind;
- Eventuelle Bindungen, Restlaufzeiten oder sonstigen Vereinbarungen, welche zwischen Kunde und anderen Anbietern bestehen;

### **17.6**

Bei Lieferungen und Leistungen an Hardware und Software erbringt AVIDO die vereinbarten Leistungen in dem Ausmaß, welches mit den vom Kunden beigestellten technischen Voraussetzungen möglich ist. Von der Gewährleistung/Haftung ausgeschlossen sind Mängel, die aus nicht von AVIDO bewirkter Anordnung, ungenügender Errichtung, Reparatur und Montage, Nichtbeachtung der Installationsanfordernisse und Benützungsbefehle, Überbeanspruchung über die von AVIDO angegebene Leistung und unrichtige Verwendung ungeeigneter Betriebsmaterialien durch den Kunden entstehen.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass der Ankauf einzelner Hardwarekomponenten (Telefonanlage, Signalverstärker, etc.) und die Zusammenstellung der Hardwarekomponenten ausschließlich dem Kunden obliegen. AVIDO haftet nicht für die allenfalls fehlende Kompatibilität von Hardwarekomponenten. Insbesondere für Hardware von anderen Providern ist der Kunde selbst verantwortlich.

## **18. Sicherheitsleistung**

### **18.1**

AVIDO ist berechtigt, die Erbringung einer Vorauszahlung oder einer Bankgarantie in angemessener Höhe einzufordern, wenn einer der nachfolgenden Gründe zutrifft:

- der Kunde mit der Zahlung von bereits fälligen Entgelten mehr als 14 Tage in Verzug ist; oder
- das laufende, noch nicht zur Zahlung fällige Entgelt des Kunden, das Doppelte des bisherigen monatlichen Durchschnittsentgelts des Kunden übersteigt; oder
- begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden bestehen, was insbesondere dann der Fall ist, wenn ein außergerichtlicher Ausgleichsversuch unternommen wurde oder ein Insolvenz- bzw. Exekutionsverfahren beantragt, eröffnet oder bewilligt wurde.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

## 18.2

Die vom Kunden erbrachten bzw. hinterlegten Sicherheitsleistungen werden, abzüglich allfälliger Entgeltforderungen, von AVIDO innerhalb von 4 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses dem Kunden rückerstattet.

## 19. Datenschutz und Sicherheit

### 19.1

AVIDO und seine Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gemäß §93 TKG 2003 und den Geheimhaltungsverpflichtungen des Datenschutzgesetzes, dies gilt auch nach dem Ende der Tätigkeit, welche die Geheimhaltungspflicht begründet hat. Persönliche Daten und Daten der User werden nicht eingesehen. Auch die bloße Tatsache eines stattgefundenen Nachrichtenaustausches unterliegt der Geheimhaltungspflicht, ebenso erfolglose Verbindungsversuche.

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 AVIDO ist, oder um einem Kunden dem von ihm bestellten Dienst zur Verfügung zu stellen. Routing- und Domaininformationen müssen dementsprechend weitergegeben werden.

### 19.2

AVIDO schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. AVIDO kann jedoch nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei AVIDO gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden.

AVIDO stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen von AVIDO dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des der Einrichtungen von AVIDO wird diese je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

### 19.3

Auf Grundlage des Datenschutzgesetzes (DSG) und des Telekommunikationsgesetzes (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 gemäß §98 TKG 2003. Soweit AVIDO gemäß TKG in der jeweils geltenden Fassung zur Weitergabe verpflichtet ist, wird AVIDO dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

AVIDO wird aufgrund §92 Abs 3 Z 3 und §97 (1) TKG 2003 ermächtigt, folgende personenbezogene Stammdaten des Kunden und Teilnehmers zu ermitteln und zu verarbeiten:

Vorname, Familienname, akademischer Grad, Wohnadresse, Geburtsdatum, Firma, Emailadresse, Telefon- und Telefaxnummer, sonstige Kontaktinformationen, Bonität, Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Zahlungsmodalitäten, sowie Zahlungseingänge zur Evidenzhaltung des Vertragsverhältnisses.

Stammdaten werden gemäß §97 Abs 2 TKG von AVIDO 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.

### 19.4

AVIDO wird Zugangsdaten und andere personenbezogene Verkehrsdaten, die für das Herstellen von Verbindungen und die Verrechnung von Entgelten erforderlich sind, insbesondere Source-IP sowie sämtliche andere Logfiles aufgrund seiner gesetzlichen Verpflichtung gemäß §99 (2) TKG 2003 bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten werden kann, sofern der Bezahlvorgang durchgeführt wurde und innerhalb der Frist von drei Monaten nicht schriftlich beeinsprucht wurde. Im Streitfall wird AVIDO diese Daten der entscheidenden Einrichtung zur Verfügung stellen. Bis zu einer endgültigen Entscheidung wird AVIDO die Daten nicht löschen. Ansonsten wird AVIDO Verkehrsdaten nach Beendigung der Verbindung unverzüglich löschen oder anonymisieren.

Eine Auswertung eines Teilnehmeranschlusses über die Zwecke der Verrechnung hinaus wird AVIDO außer in den gesetzlich besonders geregelten Fällen nicht vornehmen.

Die nach dem ersten Absatz gespeicherten Verkehrsdaten dürfen für Entgeltverrechnung oder Verkehrsabwicklung, Behebung von Störungen, Kundenanfragen, Betrugsermittlung oder Vermarktung der Kommunikationsdienste oder für die Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen verarbeitet werden und unterliegen eingeschränktem Zugang durch Personen, die in diesen Bereichen tätig sind.

### 19.5

Inhaltsdaten werden von AVIDO nicht gespeichert. Sofern aus technischen Gründen eine kurzfristige Speicherung nötig ist, wird AVIDO die gespeicherten Daten nach Wegfall dieser Gründe unverzüglich löschen. Ist die Speicherung von Inhalten Dienstmerkmal, wird AVIDO die Daten unmittelbar nach Erbringung des Dienstes löschen.

### 19.6

Gemäß §103 TKG 2003 kann AVIDO ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis mit Vor- und Familiennamen, akademischen Grad, Adresse, Emailadresse und Internetadresse sowie auf Wunsch des Teilnehmers mit der Berufsbezeichnung erstellen. Auf ausdrücklichem 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 gemäß §103 Abs 1 TKG 2003 zulässig, ansonsten wird AVIDO keine elektronischen Profile der Kunden erstellen.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain &amp; Webhosting

**AVIDO**  
Telekommunikation

## **20. Optionen/Bonuspakete/Bestpreisgarantie**

### **20.1 Optionen und Bonuspakete**

Für zusätzliche Leistungen in Form von Optionen und Bonuspaketen behält sich AVIDO das Recht vor, ein einmaliges Aktivierungsentgelt pro Einzelanschluss einzuheben.

### **20.2**

Die aktuell gültigen Optionen und Bonuspakete sowie die aktuellen Entgelte kann der Kunde seinem Angebot bzw. den gültigen Tarifinformationen entnehmen.

### **20.3**

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die Inanspruchnahme von Optionen und Bonuspaketen mit einer eigenständigen Mindestvertragsdauer verbunden ist. Hinsichtlich der Vertragsdauer gilt folgendes:

Für alle Optionen und Bonuspakete gilt bei gleichzeitiger Bestellung mit dem dafür notwendigen Produkt (Internet, ISDN, Preselection,...) dieselbe Mindestvertragsdauer als vereinbart, sofern nichts anderes am Vertrag vermerkt worden ist. Eine nachträgliche Bestellung einer Option/Bonuspaketes verlängert die Mindestvertragslaufzeit des notwendigen Produktes (z.B. Internet, ISDN,...), sofern diese bei dem dazugehörigen Produkt unter 24 Monaten ist, um die Dauer welche schriftlich festgehalten wurde, jedoch mindestens um weitere 24 Monate.

### **20.4**

Während der oben genannten Vertragsdauer ist eine ordentliche Kündigung der Optionen und der Bonuspakete ausgeschlossen. Werden diese vor Ablauf der bestehenden Mindestvertragsdauer gekündigt, so werden mit der vorzeitigen Beendigung die Options- und Paketentgelte für die gesamte vereinbarte Vertragsdauer fällig. Dabei gelangen allfällig gewährte Sonderkonditionen nicht zur Anwendung.

### **20.5**

Die Vereinbarung einer Bestpreisgarantie ist bei Vertragsabschluss schriftlich am Vertragsformular unter dem jeweiligen dafür gedachten Punkt zu vermerken.

### **20.6**

Bei rechtswirksamer Vereinbarung der Bestpreisgarantie und bei kumulativem Vorliegen nachfolgender Kriterien hat der Kunde das Recht während der Vertragslaufzeit eine Gesprächsgebührenadaption durch AVIDO zu verlangen:

Vorliegen eines Gesamtangebots von einem relevanten Mitbewerber über die komplette Sprachtelefonie;  
Verfügbarkeit des Mitbewerberangebotes am Standort des Kunden;  
Heranziehung der gleichen Telefontechnologie als Berechnungsbasis;  
Sofern der Kunde ein Unternehmer ist: Vorlage eines an einen Unternehmer adressierten Angebots;  
Schriftliche Übermittlung des Mitbewerberangebotes an AVIDO;  
Aufrechte Gültigkeit des Mitbewerberangebotes;  
Mitbewerberangebot ist nicht älter als 3 Monate;

Ausdrücklich ausgenommen sind periodisch wiederkehrende Gebühren und Grundgebühren sowie Flatpakete und Freiminutenpakete.

### **20.7**

Die Prüfung des Mitbewerberangebotes erfolgt durch AVIDO binnen 1 Monat, ab Erhalt des Angebots. Bei positiver Prüfung wird AVIDO dem Kunden die Preise des Mitbewerberangebotes bei nächster Rechnungslegung anbieten und der Verrechnung zugrunde legen.

## **21. Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der nicht zwingenden Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechtes. Erfüllungsort ist Graz. Es gilt für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag die ausschließliche Zuständigkeit des BG Graz West als vereinbart.

## **22. Service und Support durch AVIDO**

### **22.1**

Die Supportzeiten sind den LB des jeweiligen Produktes zu entnehmen.

### **22.2**

Im Rahmen des Vertragsverhältnisses kann mitunter ein Vorortservice beim Kunden durch AVIDO oder von AVIDO beauftragte Dritte erforderlich sein.

- Liegt der Einsatz im Rahmen des Verantwortungsbereichs von AVIDO, ist dieser kostenfrei.
- Liegt der Einsatz im Verantwortungsbereich des Kunden, so hat dieser – schuldhaftes Verhalten vorausgesetzt – die tatsächlichen Einsatzkosten zu tragen. Gebühren für Techniker sind EUR 150,00 je Stunde zzgl. Anfahrtskosten. Sollte ein Technikereinsatz aus Kulanz zunächst von AVIDO übernommen werden, so kann dieser Betrag bei vorzeitiger Vertragsauflösung durch den Kunden (Punkt 4.6) in Rechnung gestellt werden.

### **22.3**

Für außerordentliche Anfragen des Kunden kann AVIDO ein angemessenes Serviceentgelt in Rechnung stellen. Die Entgelte für außerordentliche Anfragen werden in den Entgeltbestimmungen geregelt und aufgelistet.





CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

**AVIDO**  
Telekommunikation

## **23. Schlussbestimmungen**

### **23.1**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit oder Durchführbarkeit der restlichen Teile einer solchen Bestimmung oder der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages. Unwirksame oder undurchführbare Bestimmungen werden einvernehmlich durch wirksame oder durchführbare Bestimmungen ersetzt, die in ihrem technischen und wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahe kommen. Es bestehen keine wie auch immer gearteten mündlichen Nebenabreden.

### **23.2**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird gemäß § 25 Abs. 4 TKG 2003 hingewiesen. Über diese sind in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union lokale Notdienste (Polizei, Rettung, Feuerwehr) kostenlos erreichbar.

### **23.3**

Die Anzeige der Rufnummer des Anrufers erfolgt entsprechend § 104 TKG. Der Kunde ist berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Teilnehmers einzeln, selbstständig und entgeltfrei zu unterdrücken, dies durch Aktivierung der entsprechenden Funktion am Endgerät. Notruforganisationen ist die Rufnummer des Kunden jedenfalls dennoch zu übermitteln (§ 20 Abs 3 TKG).

## **Fassung 04/2014**