

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internetdienstleistungen, Festnetz Telefonie und TV  
(kurz: „AGB SuperSchnell“) der Wien Energie GmbH an Verbraucher  
gültig ab 01.05.2022 (AGB SS WE-01.05.2022)**

**I. Allgemeines**

1. Die WIEN ENERGIE GmbH („Wien Energie“) bietet Produkte in den Bereichen Internetdienstleistungen, Festnetz Telefonie und TV an. Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Herstellung eines Internet- oder Festnetzanschlusses, die Erbringung von Internet-, Festnetztelefonie- und/oder TV-Dienstleistung sowie die Lieferung von damit im Zusammenhang stehendem Zubehör und Endgeräten.
2. Der Kunde erklärt diesen Vertrag ausschließlich zu privaten Zwecken und daher als Verbraucher iSd 1 Abs 1 Z 2 KSchG abzuschließen.
3. Die in diesen AGB SuperSchnell verwendeten Personenbezeichnungen stehen für weibliche und männliche Personen gleichermaßen.

**II. Produkte und Produktkombinationen**

1. Die Erbringung von Internet-, Festnetztelefonie- und TV-Dienstleistungen sowie die Herstellung der Anschlüsse und allfällige Lieferung von Zubehör und Endgeräten erfolgt
  - a. zu den Bedingungen des zwischen Wien Energie und dem Kunden individuell abgeschlossenen Kommunikationsvertrags,
  - b. zu diesen AGB SuperSchnell und
  - c. zu den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen SuperSchnell, in der zum Vertragsabschlusszeitpunkt gültigen Fassung; abrufbar unter [www.wienenergie.at](http://www.wienenergie.at),
 die alle einen integrierenden Vertragsbestandteil bilden.
2. Im Fall von Widersprüchen geht der Telekommunikationsvertrag den AGB SuperSchnell und dann die AGB SuperSchnell den Leistungsbeschreibungen und die Leistungsbeschreibungen wiederum den Entgeltbestimmungen vor.
3. Auf Anfrage überlässt Wien Energie dem Kunden die für ihn maßgeblichen Fassungen der AGB SuperSchnell, der Leistungsbeschreibungen und der Entgeltbestimmungen physisch.
4. Der Kunde schließt über jede Leistung / Dienstleistung einen gesonderten Vertrag mit Wien Energie ab, wobei eine einheitliche Darstellung in einer Vertragsurkunde möglich ist.
5. Verträge über Internetdienstleistungen können unabhängig vom Bestehen anderer Verträge abgeschlossen werden (Basisprodukt). Verträge über Telefonie- und TV-Dienstleistungen (Zusatzprodukte) setzen einen aktiven Vertrag über Internetdienstleistungen voraus. Der Vertrag

über das Basisprodukt muss über die gesamte Vertragslaufzeit des jeweiligen Zusatzprodukts aufrecht bleiben.

6. Die Kombination von Produkten / Dienstleistungen ist nur unter den in den bei Vertragsabschluss ausgehändigten Leistungsbeschreibungen festgehaltenen Voraussetzungen und Einschränkungen möglich und zulässig.

**III. Vertragsabschluss**

1. Ein Vertragsverhältnis zwischen Wien Energie und dem Kunden kommt zu Stande – je nach dem welches Ereignis früher eintritt – mit Annahmeerklärung von Wien Energie bezüglich der vom Kunden unterfertigten Vertragsurkunde oder mit dem tatsächlichen Beginn der Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internet-Zuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, oder Vornahme nötiger Bestellungen bei Dritten etc.).
2. Für die Berechnung der Mindestvertragsdauer gilt als Vertragsbeginn der Tag, der Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen. Dies gilt nicht für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG sowie nach § 11 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).

**IV. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses**

1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich oder per E-Mail gekündigt werden (**ordentliche Kündigung**), es sei denn es wurde eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart und diese ist noch nicht vollständig verstrichen (siehe dazu Punkt V).
2. Sofern der Kunde wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen zur Beendigung einzelner Angebote (zB nur Telefonie) berechtigt ist, kann er den Vertrag in Hinblick auf alle Produkte, die Bestandteil des Vertrages waren (zB Festnetztelefonie- und/oder Internetdienstleistungen), kündigen, selbst wenn nur bei einem Produkt ein Kündigungsgrund (zB Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen) vorliegt.
3. Wien Energie ist zur sofortigen Vertragsauflösung berechtigt (**außerordentliche Kündigung**), wenn
  - a. trotz Mahnung unter Androhung der Dienstunterbrechung und / oder Dienstabschaltung und Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen, weiterhin ein Zahlungsverzug vorliegt;
  - b. bei wiederholtem Zahlungsverzug eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird (Punkt XIV.4);
  - c. hinsichtlich des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels kostendeckenden Vermögens

- abgewiesen wurde und sich daraus eine Gefährdung von Wien Energie im Einzelfall ergibt;
- d. begründeter Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes besteht;
  - e. gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen oder wesentliche vertragliche Vereinbarungen verstoßen wird;
  - f. ein Datentransfer verursacht wird, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet;
  - g. der Kunde ein störendes, belästigendes oder gefährdendes Verhalten setzt oder unsicherer technischer Einrichtungen (zB ungesicherte Netzwerke oder Endgeräte) verwendet (siehe Punkt XX).
4. Wien Energie kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes gemäß Punkt IV.3. nach eigenem billigem Ermessen mit Vertragsauflösung oder mit Unterbrechung der Dienstleistungen vorgehen. Wien Energie wird den Kunden über die getroffenen Maßnahmen und über deren Grund unverzüglich informieren.
  5. Bei außerordentlicher Kündigung durch Wien Energie bleibt der Entgeltanspruch von Wien Energie aufrecht. Der Kunde hat sohin die, bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit bzw wenn keine Bindung (mehr) besteht bis zum nächsten möglichen Kündigungstermin, anfallenden Monatsentgelte als Schadenersatz an Wien Energie zu zahlen, sofern den Kunden ein Verschulden trifft. Darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche von Wien Energie bleiben unberührt.
  6. Der Kunde ist zur sofortigen Vertragsauflösung (**außerordentliche Kündigung**) insbesondere dann berechtigt, wenn
    - a. Wien Energie diese AGB SuperSchnell in für den Kunden nicht nur begünstigender Weise ändert (siehe hierzu Punkt VI). Änderungen der AGB SuperSchnell, die rein administrativer Natur sind oder auf Grund der Änderung der Rechtslage zwingend und unmittelbar erforderlich werden, berechtigen den Kunden auch dann nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages, wenn sie nicht ausschließlich begünstigen sind.
    - b. ein anderer wichtiger, nicht aus der Sphäre des Kunden stammender Grund vorliegt (zB eine vom Kunden unverschuldete unzumutbare überlange Dienstunterbrechung oder – einschränkung).
    - c. der Kunde als Verbraucher seinen Wohnsitz ändert und Wien Energie den vertragsgegenständlichen Kommunikationsdienst, der zumindest einen Internetzugangsdienst umfasst, an diesem neuen Wohnsitz nicht anbietet. In diesem Fall kann der Kunde unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende des Kalendermonats kündigen.

## V. Mindestvertragsdauer, Restentgelte, Abschlagszahlung

1. Ist eine Mindestvertragsdauer vereinbart, besteht für den vereinbarten Zeitraum kein Recht auf ordentliche Kündigung des Vertrags (**Mindestvertragslaufzeit**). Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund ist stets möglich.
2. Wird der Vertrag dennoch vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragsdauer vom Kunden gekündigt, hat der Kunde für den Zeitraum zwischen dem tatsächlichen Vertragsende und dem Ende der Mindestvertragsdauer ein

Restentgelt in Höhe der Summe der bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit noch anfallenden Monatsentgelte zu bezahlen. Die Restentgelte werden bei Vertragsbeendigung fällig. Keine Restentgelte fallen an, wenn der Vertrag durch eine außerordentliche Kündigung des Kunden (siehe Punkt IV.6) beendet wird.

3. Zur Berechnung der Abschlagszahlung ist als Ausgangswert 90 % des Kaufpreises zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses minus der vom Kunden geleisteten Zahlungen in Form eines reduzierten Kaufpreises und allfällig geleisteter Ratenzahlungen heranzuziehen. Für den Zeitraum bis zum Ablauf des sechsten Monats der Vertragsdauer wird die Abschlagszahlung pauschal mit 50 % des Ausgangswertes angenommen. Danach ist die pro Monat der Mindestvertragsdauer auszuweisende Abschlagszahlung nach diesem Wert reduziert, um einen Abschreibungsbetrag zu bemessen. Der jeweilige Abschreibungsbetrag ist durch Division des Ausgangswerts durch die Anzahl der Monate der vereinbarten Mindestvertragsdauer multipliziert mit der Anzahl der Monate ab Vertragsabschluss bis zum Wirksamwerden der Kündigung zu ermitteln. Die Höhe der so ermittelten Abschlagszahlung ist tabellarisch in Anhang 1 zu diesen AGB aufgelistet. Die Abschlagszahlung darf nicht höher sein als die noch ausstehenden monatlichen Entgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer. Darüber hinaus werden keine Entgelte verlangt. Spätestens nach erfolgter Abschlagszahlung wird Wien Energie alle einschränkenden Bedingungen der Nutzung des Endgeräts in anderen Netzen kostenlos aufheben. Zur Bestimmung des soeben genannten "Kaufpreises" ist der unverbindliche Verkaufspreis (UVP) heranzuziehen. Für Endgeräte, für die kein UVP benannt ist, ist die Regulierungsbehörde verpflichtet, einen Ausgangswert für die Abschlagszahlung festzusetzen.

## VI. Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung und der Entgelte

1. Änderungen der AGB SuperSchnell, allfälliger Sonderbedingungen, der Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung können von Wien Energie unter Einhaltung des § 133 TKG 2021 vorgenommen werden und sind auch für bestehende Vertragsverhältnisse wirksam. Die aktuelle Fassung wird dem Kunden auf Wunsch gerne übermittelt.
2. Werden Kunden durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, so können diese Änderungen durch Wien Energie ab dem Tag der Kundmachung der Änderungen angewandt werden.
3. Werden Kunden durch die Änderungen nicht ausschließlich begünstigt, erfolgt die Kundmachung der Änderungen gegenüber dem Kunden mindestens drei Monate vor der Wirksamkeit der neuen Bestimmungen. In diesem Fall wird Wien Energie dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderung ihren wesentlichen Inhalt zusammengefasst auf einem dauerhaften Datenträger, etwa durch Aufdruck auf der periodisch erstellten Rechnung oder per E-Mail, gesondert mitteilen. Die Änderungen werden zu dem in der Mitteilung angeführten Zeitpunkt wirksam, frühestens jedoch drei Monate ab Mitteilung der Änderung. Der Kunde kann den betreffenden Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderungen kostenlos kündigen, worauf Wien Energie den Kunden in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen wird. In diesem Fall endet der Vertrag mit sofortiger Wirkung (siehe dazu Punkt IV.6). Bis zur Beendigung gelten die bisherigen Vertragsbestimmungen und Entgelte. Nimmt der Kunde sein Kündigungsrecht nicht wahr, werden die Vertragsänderungen zum bekanntgegebenen Zeitpunkt wirksam, frühestens jedoch drei Monate ab Mitteilung der Änderung.

Der Kunde wird auf die Bedeutung seines Verhaltens sowie die eintretenden Folgen in der an ihn gerichteten Mitteilung ausdrücklich hingewiesen.

4. Bei der Änderung von Entgelten ist ein Kündigungsrecht des Kunden dann ausgeschlossen, wenn es zu einer Preissenkung kommt oder die Preise gemäß dem vereinbarten Index angepasst werden.

## **VII. Übertragung von Rechten und Pflichten**

Rechte und Pflichten des Kunden aus dem Vertrag können nur nach erfolgter ausdrücklicher und schriftlicher Zustimmung von Wien Energie auf Dritte übertragen werden. Für bis zum Eintritt entstandene Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner.

## **VIII. Leistungen von Wien Energie**

1. Inhalt und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem individuell zwischen Wien Energie und dem Kunden abgeschlossenen Telekommunikationsvertrag, den gegenständlichen AGB SuperSchnell, den Leitungsbeschreibungen und den Entgeltbestimmungen in der jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung, jedoch vorbehaltlich des Änderungsvorbehalts des Punkt VI und einer nachträglichen zwischen den Vertragsparteien einvernehmlichen Änderung dieser AGB SuperSchnell, der Leistungsbeschreibungen und der Entgeltbestimmungen.
2. Die festgesetzten Entgelte des Produkts SuperSchnell Internet umfassen nur den Internetzugang (Internet-Konnektivität). Sonderdienste Dritter sind sohin vom Entgelt nicht mitumfasst, außer dies wurde gesondert vertraglich vereinbart oder ausdrücklich in den zwischen den Vertragsparteien gültig vereinbarten Entgeltsbestimmungen vorgesehen.
3. IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Die Nutzung anderer Netze unterliegt den Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber (üblicherweise "acceptable use policy" genannt). Die ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege und der davon abhängigen Dienste kann daher nicht zugesichert werden.
4. Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt in der vertraglich vereinbarten Frist bzw. nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen (siehe Punkt X) geschaffen hat.
5. Wien Energie behält sich vorübergehende Einschränkungen wegen eigener Kapazitätsgrenzen vor, sofern sie dem Kunden zumutbar sind, insbesondere, weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind und auf Gründen beruhen, die vom Willen von Wien Energie unabhängig sind.

## **IX. Störungsbehebung**

1. Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen in der Sphäre von Wien Energie werden mit ernsthaftem Bemühen ehestmöglich behoben.
2. Der Kunde hat Wien Energie im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes zu unterstützen und Wien Energie oder beauftragten Dritten jederzeit den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird Wien Energie oder beauftragte Dritte zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass keine Störung vorliegt, oder wurde die tatsächliche Störung vom Kunden selbst oder von einer seiner Sphäre zuzurechnenden Person verschuldet, hat der Kunde Wien Energie je-

den dadurch entstandenen Aufwand gemäß Entgeltbestimmungen (Einmalige Entgelte und Sonstige Entgelte) zu ersetzen.

## **X. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde stellt auf seine Kosten sämtliche für die reibungslose Installation notwendige Hard- und Software in seiner Teilnehmerendeinrichtung sowie sonstige nötige Geräte zur Verfügung, sofern diese nicht aufgrund gesonderter Vereinbarung von Wien Energie beizustellen sind. Der Kunde stellt ferner alle weiteren notwendigen technischen Voraussetzungen (z.B. Stromversorgung, geeignete Räume etc.) auf seine Kosten zur Verfügung und wird darüber hinaus allenfalls erforderliche Zustimmungen Dritter einholen und sämtliche erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen (einschließlich Verlauf von Elektro- und Wasserleitungen), um eine reibungslose Installation zu ermöglichen.

## **XI. Qualität der Dienstleistungen und Verkehrsmanagementmaßnahmen**

1. Wien Energie trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Qualität der Dienstleistungen gewährleistet wird. Die Gewährleistung und Haftung ist in den Punkten und XVIII. geregelt.
2. Wien Energie misst ihr Netz kontinuierlich, um durch Netzwerkmanagement und ein Monitorsystem Überlastungen vermeiden zu können.
3. Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann Wien Energie rechtlich verpflichten den Anschluss der Kunden zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn Wien Energie verpflichtet wird eine Website zu sperren, kann diese Website vom Kunden nicht mehr über den Wien Energie Anschluss erreicht werden.

## **XII. Überlassung von Geräten durch Wien Energie**

1. Werden dem Kunden Endgeräte von Wien Energie zur Nutzung überlassen, verbleiben diese im Eigentum von Wien Energie. Dies gilt auch für den Fall, dass die Endgeräte installiert wurden.
2. Der Kunde und die seiner Sphäre zuzurechnenden Personen haben die Endgeräte und das Zubehör gemäß ihrem Zweck und schonend zu verwenden. Bei einer dem Kunden zuzurechnenden Beschädigung wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit. Service und Wartung von überlassenen Endgeräten und Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von Wien Energie oder von beauftragten Dritten vorgenommen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche ihm zur Nutzung überlassenen Endgeräte spätestens innerhalb von vier Wochen nach Vertragsende auf eigene Kosten an Wien Energie zu retournieren. Bei nicht fristgerechter Retournierung verrechnet Wien Energie ein entsprechendes Entgelt gemäß den Entgeltbestimmungen (Einmalige Entgelte – Kostenbeteiligung im Falle von nicht fristgemäßer Retournierung).

## **XIII. Entgelte, Zahlungsbedingungen**

1. Die vereinbarten Entgelte ergeben sich aus den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen, welche dem Kunden vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden.
2. Es wird zwischen monatlichen oder jährlichen fixen Entgelten (z.B. Grundgebühr für Internetzugang), variablen Entgelten (abhängig vom Datentransfervolumen, der Verbindungs- oder Gesprächsdauer und Gesprächszonen;

Pay-TV Inhalte) und einmaligen Entgelten (z.B. Einrichtungs- und Installationsgebühren) unterschieden.

3. Sämtliche Preise verstehen sich in EUR und inklusive Mehrwertsteuer in gesetzlicher Höhe.
4. Sämtliche Entgelte gemäß den Entgeltbestimmungen oder gemäß vertraglicher Vereinbarung sind mit dem Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) abrufbar unter [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/wirtschaft/preise/verbraucherpreisindex\\_vpi\\_hvpi/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/preise/verbraucherpreisindex_vpi_hvpi/index.html) wertgesichert. Die Wertanpassung erfolgt jeweils zu Beginn eines neuen Jahres nach Veröffentlichung der Indexzahlen des Vorjahres, wobei jeweils die gesamte Änderung nach oben (abgerundet auf ganze Cent) oder unten (aufgerundet auf ganze Cent) zum Tragen kommt. Ausgangsbasis ist der für September 2017 verlautbarte Wert.
5. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde
6. Für Änderungen der Entgelte gilt Punkt VI.
7. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden die Entgelte jeweils zum Ende eines Monats für den laufenden Kalendermonat verrechnet.
8. Die Zahlung erfolgt bevorzugt im SEPA-Lastschriftverfahren oder mittels Überweisung binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung.

#### **XIV. Fälligkeit, Zahlungsverzug, Verzugszinsen, Sicherungsleistung**

1. Die Zahlungspflicht entsteht mit dem Tag der Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen.
2. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Punkt XIII oder aus dem Vertrag. Im Zweifel können einmalige Kosten bereits unmittelbar nach Vertragsabschluss oder Lieferung und laufende verbrauchsunabhängige Kosten monatlich im Nachhinein verrechnet werden.
3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Wien Energie berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe ab Fälligkeit sowie die für eine zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendigen Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Für Mahnungen werden ab der zweiten Mahnung als Aufwandsbeteiligung Mahnspesen in Rechnung gestellt. Die Höhe der Mahnspesen ergibt sich aus den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen, welche dem Kunden im Rahmen des Vertragsabschlusses zur Verfügung gestellt werden.
4. Wenn die fristgerechte Zahlung von Entgeltforderungen gefährdet erscheint, kann die weitere Leistungserbringung durch Wien Energie von einer angemessenen Sicherungsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde bereits wegen Zahlungsverzugs gesperrt wurde (Punkt XXII) oder ein Fall vorliegt, der Wien Energie zur vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt IV.3).
5. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur dann zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig gerichtlich festgestellt, von Wien Energie anerkannt worden sind oder in rechtllichem Zusammenhang mit der Forderung von Wien Energie stehen oder im Falle der Zahlungsunfähigkeit von Wien Energie. Eine entgegen diesem Verbot vorgenommene Aufrechnung ist unwirksam und entbindet

den Kunden nicht von den Verpflichtungen aus diesem Vertrag.

#### **XV. Einwendungen gegen die Rechnung und Streitbeilegung**

1. Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungsdatum schriftlich oder per E-Mail zu erheben.
2. Wenn Energie wird fristgerecht übermittelte Einwendungen sowie alle den beeinspruchten Entgelten zugrunde liegenden Faktoren prüfen. Sollte Wien Energie rechtzeitige Einwendungen als unberechtigt ablehnen oder nicht innerhalb der geltenden Frist (derzeit 1 Monat nach Einlagen der Einwendungen, gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) eine Entscheidung treffen, hat der Kunde die Möglichkeit binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr ab Einlagen der Einwendungen bei Wien Energie; gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) ein Streitbeilegungsverfahren gemäß den Bestimmungen des TKG 2021 bei der Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, kurz „RTR-GmbH“) zu beantragen oder den Rechtsweg zu beschreiten.
3. Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch rechtzeitig die Regulierungsbehörde zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben. Wien Energie ist jedoch auch in diesem Fall berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei unbestrittenen Rechnungsbeträge entspricht, fällig zu stellen.
4. Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten oder eine behauptete Verletzung des TKG 2021) gemäß § 205 TKG 2021 binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr ab Einlagen der Einwendungen bei Wien Energie; gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR) bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt auf Basis des TKG 2021 und den jeweils gültigen Richtlinien. Das Antragsformular sowie nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter <https://www.rtr.at/schlichtungsstelle>.
5. Wien Energie ist verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Sofern im Zuge eines Schlichtungsverfahrens für die Weitergabe von Stamm-, Kunden- und Verkehrsdaten die Zustimmung des Kunden erforderlich ist, gilt diese mit Vertragsabschluss als erteilt. Der Kunde ist jederzeit berechtigt diese Zustimmung zu widerrufen.
6. Wien Energie wird den Kunden auf alle in diesem Punkt genannten Fristen und die bei Nichteinhaltung drohenden Rechtsfolgen hinweisen.

#### **XVI. Rechnung**

1. Die Kundenrechnung enthält folgende Angaben: Kundenname, Kundenanschrift, Rechnungsdatum, Kundennummer, Berechnungszeitraum, Rechnungsnummer, Entgelte für monatlich fix wiederkehrende Leistungen und für variable Leistungen, etwaige Sonderdienste, für einmalig fixe Leistungen sowie allenfalls gewährte Rabatte, den Ge-

samtpreis exklusive Mehrwertsteuer, gesetzliche Mehrwertsteuer und den Gesamtpreis inklusive Mehrwertsteuer.

2. Rechnungen werden in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Kundenrechnung wird in einem speicherfähigen Format an die vom Kunden bekannt gegebene elektronische Adresse übermittelt. Der Kunde ist berechtigt anstelle der elektronischen Rechnung unentgeltlich eine Rechnung in Papierform zu erhalten, wenn er dies gegenüber Wien Energie gesondert verlangt. Für die Übermittlung eines Rechnungsduplikats gelten die vereinbarten Entgeltbestimmungen.
3. Der Kunde hat nur dann Anspruch auf Auflistung seiner Zugangsdaten, Logfiles, Proxyauswertungen etc., wenn eine gesonderte Vereinbarung über die Speicherung und Zurverfügungstellung derartiger Daten getroffen wurde und sofern dies technisch möglich und rechtlich zulässig ist.

## **XVII. Gewährleistung**

1. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
2. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel, die durch eine nicht von Wien Energie oder beauftragten Dritten vorgenommene Montage hervorgerufen werden. Wien Energie haftet nicht für Beschädigungen, die auf atmosphärische Entladungen, Überspannungen und chemische Einflüsse zurückzuführen sind, die außerhalb ihres Einflussbereiches liegen. Die Gewährleistung bezieht sich nicht auf den Ersatz von Teilen, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen, ausgenommen der Mangel war bereits bei Übergabe vorhanden.

## **XVIII. Haftung von Wien Energie; Verpflichtungen des Kunden**

1. Wien Energie betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher branchenüblicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich zu machen, die gewünschten Verbindungen stets herzustellen oder gespeicherte Daten unter allen Gegebenheiten erhalten zu können.
2. Bei höherer Gewalt, kausalen Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen, Einschränkungen der Leistungen anderer Netzbetreiber, technischen Änderungen von Netzen oder sonstigen Anlagen oder bei Reparatur- und Wartungsarbeiten kann es zeitweise zu Einschränkungen oder Unterbrechungen bei der Zurverfügungstellung der Internetdienstleistungen kommen. Wien Energie haftet für Schäden aus derartigen Ausfällen nicht, sofern sie nicht von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden.
3. Im Fall von unzumutbar langen Unterbrechungen oder unzumutbaren Einschränkungen bleibt das Recht des Kunden auf außerordentliche Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt (Punkt IV.6).
4. Wien Energie übernimmt außer im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit keine wie immer geartete Haftung für Inhalte, die über das Internet transportiert werden, werden sollen oder zugänglich sind. Es wird als Anbieter des bloßen Internetzugangs keine Haftung für Datenverluste übernommen.
5. Festgehalten wird, dass für den Kunden jedenfalls, unabhängig vom Verschulden von Wien Energie, Gewährleistungsansprüche bestehen können, und diese durch die

vorstehende Regelung nicht berührt werden; siehe dazu Punkt XVII.

6. Weiters haftet Wien Energie nicht für vom Kunden abgefragte Daten aus dem Internet oder für E-Mails von Dritten, die von Wien Energie nur zugestellt werden und auch nicht für darin enthaltene Viren sowie für Leistungen dritter Diensteanbieter, und zwar auch dann nicht, wenn der Kunde den Zugang zu diesen über einen Link von der Homepage von Wien Energie oder über eine Information durch Wien Energie erhält.
7. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung des Internets mit Unsicherheiten verbunden ist (z.B. Viren, trojanische Pferde, Angriffe von Hackern, Einbrüche in WLAN-Systeme etc.). Wien Energie haftet in diesen Fällen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
8. Wien Energie haftet nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichteinhaltung des Vertrages, insbesondere dieser AGB SuperSchnell, oder durch widmungs- oder vereinbarungswidrige Verwendung verursacht hat.
9. Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses oder seiner Zugangsdaten auch durch Dritte resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von Wien Energie zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche von Wien Energie bleiben unberührt.
10. Der Kunde verpflichtet sich, Wien Energie vollständig schad- und klaglos zu halten, falls diese wegen vom Kunden in Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird.

## **XIX. Schutz des Internetzugangs**

1. Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten. Der Kunde haftet für Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter oder durch Weitergabe an Dritte entstehen. Wien Energie hat keinen Zugriff auf die Passwörter des Kunden.
2. Der Kunde haftet für alle Entgeltforderungen aus Telekommunikationsdiensten sowie sonstige Ansprüche aus Telekommunikationsdiensten, die aus der Nutzung seines Anschlusses oder seiner Zugangsdaten auch durch Dritte resultieren, sofern die missbräuchliche Nutzung nicht von Wien Energie zu vertreten ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche und allfällige sonstige Ansprüche von Wien Energie bleiben unberührt.

## **XX. Beeinträchtigung Dritter; Spam und Spam-schutz**

1. Der Kunde verpflichtet sich, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise so zu gebrauchen, dass diese zur Beeinträchtigung Dritter führt oder für Wien Energie oder Dritte sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, Obszönitäten, Belästigungen oder zur Schädigung anderer Internet-Teilnehmer und sämtliche strafrechtlich sanktionierten Handlungen.
2. Der Kunde verpflichtet sich zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für Wien Energie oder für Dritte technische Probleme aufgrund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (z.B. offener Mailrelais), ist der Kunde zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist Wien Energie zur sofortigen Sperre des Kunden be-

rechtigt. Wien Energie wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

## **XXI. Pflicht des Kunden zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und zur Meldung von Störungen**

1. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche einschlägigen Rechtsvorschriften zu beachten und gegenüber Wien Energie die alleinige Verantwortung für die Einhaltung dieser Rechtsvorschriften zu übernehmen.
2. Der Kunde ist verpflichtet, Wien Energie von jeder nicht bloß geringfügigen Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten unverzüglich zu informieren, um Wien Energie die Problembeseitigung zu ermöglichen, bevor er Dritte mit der Beseitigung beauftragt. Verletzt der Kunde diese Verständigungspflicht, übernimmt Wien Energie für Schäden und Aufwendungen, die aus der unterlassenen Verständigung resultieren (z.B. Kosten eines vom Kunden unnötigerweise beauftragten Dritten), keine Haftung.

## **XXII. Sperre**

1. Wien Energie ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen und Services ganz oder teilweise zu unterbrechen (Sperre), wenn
  - a. ein Grund vorliegt, der Wien Energie zur fristlosen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt IV.3);
  - b. begründeter Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes besteht;
  - c. der Kunde gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen oder wesentliche vertragliche Vereinbarungen, einschließlich seiner Zahlungsverpflichtungen, verstößt;
  - d. ein Datentransfer verursacht wird, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet;
  - e. der Kunde ein störendes, belästigendes oder gefährdendes Verhalten setzt oder unsicherer technischer Einrichtungen verwendet (siehe Punkt XX).
2. Bei einer vom Kunden zu vertretende Sperre wird eine Pönale „Unterbrechung“ sowie ein Reaktivierungsentgelt gemäß den Entgeltbestimmungen als Aufwandsbeteiligung verrechnet; darüberhinausgehende Schadenersatzansprüche von Wien Energie bleiben davon unberührt.
3. Wien Energie wird den Kunden umgehend über die gesetzten Maßnahmen sowie den Grund der Sperre informieren. Die Sperre wird aufgehoben sobald der Grund für die Sperre weggefallen ist und der Kunde die Kosten der Sperre (Pönale „Unterbrechung“ und Reaktivierungsentgelt) gemäß den Entgeltbestimmungen vollständig ersetzt hat. Eine vom Kunden zu vertretende Sperre entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Monatsentgelte.

## **XXIII. Datenschutz**

1. Wien Energie und ihre Mitarbeiter unterliegen dem Kommunikationsgeheimnis gem. § 161 TKG 2021 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.
2. Wien Energie schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Wien Energie kann jedoch nicht ausschließen, dass es Dritten

auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Wien Energie gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese zu verwenden.

3. Wien Energie stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der Einrichtungen von Wien Energie dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität der Einrichtungen von Wien Energie wird Wien Energie, je nach Schwere, die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.
4. Nähere Informationen zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitungen sowie zu den Rechten auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerruf und Übertragbarkeit finden sich auf [www.wienenergie.at/datenschutz](http://www.wienenergie.at/datenschutz).
5. Weiters besteht die Möglichkeit den Datenschutzbeauftragten der Wien Energie unter [datenschutz@wienenergie.at](mailto:datenschutz@wienenergie.at) sowie die Österreichische Datenschutzbehörde zu kontaktieren.

## **XXIV. Gerichtsstand und anwendbares Recht**

1. Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht, nach welchem er auch auszulegen ist.
2. Erfüllungsort ist der Sitz von Wien Energie in Wien. Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.
3. Verlegt der Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz von Österreich in das Ausland, so bleiben die österreichischen Gerichte dennoch international zuständig.

## **XXV. Adressänderungen; Zugang von elektronischen Erklärungen**

1. Der Kunde hat Wien Energie Änderungen seines Namens oder seiner Anschrift umgehend schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.
2. Sofern der Kunde eine E-Mail-Adresse angegeben hat, ist er verpflichtet diese aktuell zu halten und es wird vereinbart, dass rechtlich bedeutsame Erklärungen an diese E-Mail-Adresse übermittelt werden. Eine rechtlich bedeutsame Erklärung von Wien Energie an den Kunden gilt als dem Kunden zugegangen, sofern die Zustellung an die zuletzt vom Kunden an Wien Energie bekanntgegebene E-Mail-Adresse erfolgt.
3. Sofern der Kunde Wien Energie gegenüber keine E-Mail-Adresse angegeben hat, wird vereinbart, dass rechtlich bedeutsame Erklärungen per Post und zwar an die vom Kunden in dem Telekommunikationsvertrag angegebene bzw. vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Adresse übermittelt werden. Der Kunde ist verpflichtet diese Adresse und seinen Namen aktuell zu halten. Eine rechtlich bedeutsame Erklärung von Wien Energie an den Kunden gilt als dem Kunden zugegangen, sofern die Zustellung an die zuletzt vom Kunden an Wien Energie bekanntgegebene Adresse erfolgt.
4. Wünscht der Kunde im Fall einer nicht rechtzeitig bekannt gegebenen Namensänderung die Ausstellung einer neuen Rechnung, wird Wien Energie diesem Wunsch nach Möglichkeit entsprechen; dies hindert jedoch keinesfalls die Fälligkeit der ursprünglichen Rechnung

## **XXVI. Sonstiges**

1. Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB SuperSchnell unwirksam oder für die Parteien juristisch undurchführbar sind oder werden sollten, wird

die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des gesamten Vertrages hierdurch nicht berührt.

2. Gemäß § 3 KSchG steht einem Verbraucher für Vertrags-erklärungen, die weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben wurden, das Recht zu, von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss erklärt werden. Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde an den Verbraucher, die die Daten von Wien Energie, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts enthält, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags. Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu, wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer oder dessen Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrages angebahnt hat, oder wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind. Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.
3. Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag eine Dienstleistung, die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand und wünscht der Kunde, dass Wien Energie noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Vertragserfüllung beginnt, so wird Wien Energie den Kunden dazu auffordern, ihm gemäß § 10 FAGG ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger – zu erklären.

## **XXVII. Barrierefreiheit**

1. Diese AGB SuperSchnell werden auch in einem für Endnutzer mit Behinderung zugänglichen Format bereitgestellt.
2. Diese Formate ermöglichen den Einsatz von unterstützenden Technologien für Menschen mit Behinderung, die den Vertragstext verständlicher und über mehr als einen sensorischen Kanal bereitstellen.
3. Durch den Einsatz von unterstützenden Technologien (zB Applikationen zur Übersetzung in einfache Sprache) kann es zu Widersprüchen zwischen dem Ergebnis der unterstützenden Technologie und diesen **AGB SuperSchnell** kommen. Bei solchen Widersprüchen geht der Wortlaut der AGB SuperSchnell dem Wortlaut des Ergebnisses der unterstützenden Technologie (zB Übersetzungsapp) vor.