

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Internetdienstleistungen, TV und die Bereitstellung von Endgeräten (kurz: „AGB Internet“) der Wien Energie GmbH an Verbraucher gültig ab 15.10.2026

1. Allgemeines

1. Die WIEN ENERGIE GmbH, Thomas-Klestil-Platz 14, 1030 Wien („**Wien Energie**“) bietet Produkte in den Bereichen Internetdienstleistungen, TV und Bereitstellung bzw. Nutzung von Endgeräten an. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) gelten für die Herstellung und Bereitstellung von Internetzugangsdiensten (z.B. über einen Festnetzanschluss oder Mobilfunk), die Erbringung von TV-Dienstleistungen sowie die Lieferung, Überlassung oder sonstige Zurverfügungstellung von Zubehör und Endgeräten.
2. Der Kunde erklärt diesen Vertrag ausschließlich zu privaten Zwecken und daher als Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG (Konsumentenschutzgesetz) abzuschließen.
3. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den AGB auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter (männlich, weiblich, divers). Wir möchten betonen, dass uns Gleichberechtigung und Inklusion ein wichtiges Anliegen sind. Die gewählte Schreibweise dient allein der sprachlichen Vereinfachung und beinhaltet keinerlei Wertung oder Ausschluss.

2. Produkte und Produktkombinationen

1. Die Erbringung von Internetzugangs- und TV-Dienstleistungen sowie die Herstellung und Bereitstellung der hierfür erforderlichen Anschlüsse und die allfällige Lieferung, Überlassung und/oder sonstige Zurverfügungstellung von Zubehör und Endgeräten erfolgt:
 - a. zu den Bedingungen des zwischen Wien Energie und dem Kunden individuell abgeschlossenen Telekommunikationsvertrags,
 - b. zu diesen AGB und
 - c. zu den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produkts, in der zum Vertragsabschlusszeitpunkt gültigen Fassung; abrufbar unter <http://www.wienenergie.at/internet>, die alle einen integrierenden Vertragsbestandteil bilden.
2. Im Fall von Widersprüchen geht der individuelle Telekommunikationsvertrag den AGB Internet und dann die AGB Internet den Leistungsbeschreibungen und die Leistungsbeschreibungen wiederum den Entgeltbestimmungen vor.
3. Vor Vertragsabschluss stellt Wien Energie dem Kunden eine Vertragszusammenfassung gemäß § 129 TKG 2021 (Telekommunikationsgesetz) bereit. Auf Anfrage überlässt Wien Energie dem Kunden die für ihn maßgebliche Fassung der AGB, der Leistungsbeschreibungen und der Entgeltbestimmungen physisch.
4. Der Kunde schließt über jede Leistung 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 TV-Dienstleistungen und die Lieferung, Überlassung und/oder sonstige Zurverfügungstellung von Zubehör und Endgeräten (**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 ist nur unter den bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellten Leistungsbeschreibungen festgehaltenen Voraussetzungen und Einschränkungen möglich und zulässig. Angebote

über Internetzugangsdienstleistungen gelten ausschließlich an Standorten, an denen Wien Energie bzw. Partner von Wien Energie die dafür erforderliche Infrastruktur bereitstellen kann.

3. Vertragsabschluss, Vertragsbeginn und Rücktrittsrecht

1. Wenn der Kunde z.B. über die Webseite von Wien Energie eine Bestellung tätigt, unterbreitet er ein rechtsverbindliches Angebot auf Vertragsabschluss. Ein Vertragsverhältnis zwischen Wien Energie und dem Kunden kommt zu Stande – je nach dem welches Ereignis früher eintritt – mit Annahmeerklärung von Wien Energie bezüglich des vom Kunden unterbreitenden Angebots oder mit dem tatsächlichen Beginn der Leistungserbringung (z.B. Eröffnung des Internetzuganges, Bekanntgabe von User-Login und Passwort, etc.). Eine allenfalls dem Kunden übermittelte Bestellbestätigung stellt noch keine Annahmeerklärung durch Wien Energie dar, sondern dient ausschließlich der Information des Kunden über den Eingang der Bestellung.
2. Für die Berechnung der Mindestvertragsdauer gilt als Vertragsbeginn der Tag, an dem die vereinbarten Telekommunikationsdienstleistungen erstmals bereitgestellt werden und der Kunde das in den jeweiligen Entgeltbestimmungen näher beschriebene Zubehör und Endgeräte erhalten hat.
3. Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rücktrittsrechte nach dem FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) und dem KSchG zu. Nähere Informationen zu Voraussetzungen, Fristen, Ausübung und Folgen des Rücktritts ergeben sich aus der gesondert bereitgestellten Widerrufsbelehrung: https://www.wienenergie.at/widerrufsbelehrung_internet/.
4. Wenn dem Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrag Waren (z.B. Endgeräte) zur Verfügung gestellt wurden, sind diese binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung an Wien Energie zurückzusenden. Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung trägt der Kunde.

4. Identitätsfeststellung und Bonitätsprüfung

1. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Produktbestellung vollständige und richtige Angaben zu seiner Person zu machen. Wien Energie ist in diesem Zusammenhang berechtigt, Nachweise zur Identifikation des Kunden zu verlangen (§ 166 Abs 2 TKG 2021).
2. Als geeigneter Nachweis gilt grundsätzlich ein amtlicher Lichtbildausweis (z.B. Reisepass, Personalausweis oder inländischer Führerschein). Abhängig von der Bestellung, kann die Identitätsfeststellung entweder durch persönliche Vorlage des Lichtbildausweises oder unter Verwendung geeigneter elektronischer Identifizierungsverfahren erfolgen (z.B. Bank-Ident-Verfahren). Wien Energie behält sich weiters vor, einen gültigen Meldezettel des Kunden zur Validierung der Angaben zu verlangen.
3. Darüber hinaus darf Wien Energie die Bonität des Kunden prüfen, soweit dies zur Begrenzung des Zahlungsausfallsrisikos erforderlich und angemessen ist. Zu diesem Zweck kann Wien Energie insbesondere Auskünfte bei hierzu befugten Kreditauskunfteien einholen und Informationen aus bestehenden oder früheren Vertragsverhältnissen mit Wien Energie heranziehen.

5. Ablehnungsgründe

1. Wien Energie kann den Abschluss eines Vertrags aus sachlich gerechtfertigten Gründen ablehnen. Ein sachlich gerechtfertigter Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a. der Kunde im Rahmen der Produktbestellung unvollständige oder unrichtige Angaben macht oder die erforderlichen Identitätsnachweise nicht erbringt;
 - b. objektiv begründete Zweifel an der Identität oder der Bonität des Kunden bestehen;
 - c. der Kunde keine valide E-Mail-Adresse angibt und die E-Mail-Adresse für die Vertragserfüllung erforderlich ist;

- d. sich der Kunde bereits aus einem früheren Vertragsverhältnis mit Wien Energie im Zahlungsverzug befindet oder Wien Energie dieses Vertragsverhältnis innerhalb der letzten drei Jahre aus wichtigem Grund außerordentlich gekündigt hat;
 - e. der objektiv begründete Verdacht einer missbräuchlichen oder betrügerischen Nutzung durch den Kunden besteht;
 - f. rechtliche Hindernisse (z.B. mangelnde Geschäftsfähigkeit oder Zustimmung des gesetzlichen Vertreters) dem Vertragsabschluss entgegenstehen; sowie
 - g. das vom Kunden bestellte Produkt aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand angeboten werden kann.
2. Sollte Wien Energie den Vertragsabschluss mit dem Kunden ablehnen, informiert Wien Energie den Kunden binnen angemessener Frist in geeigneter Form.

6. Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

1. Kommt zwischen Wien Energie und dem Kunden ein Vertrag zustande, wird dieser 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 Mindestvertragsdauer vereinbart und diese ist noch nicht vollständig verstrichen (siehe dazu Punkt 9). Das Recht zur sofortigen außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
2. **Wien Energie** ist zur sofortigen Vertragsauflösung aus wichtigem Grund berechtigt (**außerordentliche Kündigung**). Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a. trotz Mahnung unter Androhung der Dienstunterbrechung und/oder Dienstabschaltung und Setzung einer Nachfrist von mindestens 2 Wochen, weiterhin ein Zahlungsverzug des Kunden vorliegt;
 - b. bei wiederholtem Zahlungsverzug des Kunden eine Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung nicht erfüllt wird (Punkt 24.4);
 - c. begründeter Verdacht des Missbrauchs des Kommunikationsdienstes oder des Zubehörs oder Endgeräts besteht;
 - d. gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen oder wesentliche vertragliche Vereinbarungen verstoßen wird;
 - e. ein Datentransfer verursacht wird, der die Sicherheit und Stabilität des Netzes gefährdet;
 - f. der Kunde ein störendes, belästigendes, gefährdendes, verletzendes oder in einer sonstigen Weise widerrechtliches Verhalten setzt oder unsichere technische Einrichtungen (z.B. ungesicherte Netzwerke oder Endgeräte) verwendet;
 - g. der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten gemäß Punkt 16 verstoßen hat;
 - h. ein vertragsgegenständlicher Dienst aus technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen dauerhaft eingestellt wird und die Fortführung der Leistungserbringung für Wien Energie unzumutbar geworden ist.
3. Wien Energie kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes gemäß Punkt 6.26 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.
4. Bei berechtigter außerordentlicher Kündigung durch Wien Energie bleibt der Entgeltanspruch von Wien Energie aufrecht. Der Kunde hat sohin die, bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragsdauer 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.
5. Sollte es aus vom Kunden zu vertretenden technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen für Wien Energie nicht möglich sein, den Internetzugangsdienst bereitzustellen oder die hierfür erforderlichen

Anschlüsse herzustellen, hat Wien Energie dies, nach Bekanntwerden, dem Kunden innerhalb von 14 Tagen mitzuteilen. Diese Gründe stehen nachhaltig einer Vertragsabwicklung entgegen, weshalb Wien Energie berechtigt ist, in diesem Fall vom Gesamtvertrag oder Teilen dessen innerhalb von 14 Tagen zurückzutreten.

6. Der **Kunde** ist zur sofortigen Vertragsauflösung (**außerordentliche Kündigung**) insbesondere dann berechtigt, wenn
 - a. Wien Energie diese AGB Internet in für den Kunden nicht nur begünstigender Weise ändert (siehe hierzu Punkt 11). Änderungen der AGB Internet, 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 begünstigend sind;
 - b. ein anderer wichtiger, nicht aus der Sphäre des Kunden stammender Grund vorliegt (z.B. eine vom Kunden unverschuldete unzumutbare überlange Dienstunterbrechung oder -einschränkung).

7. Umzug

1. Ändert der Kunde seinen Wohnsitz und umfasst der Vertrag zumindest einen Internetzugangsdienst, ist Wien Energie auf Wunsch des Kunden verpflichtet, den vertragsgegenständlichen Telekommunikationsdienst an der neuen Wohnadresse zu erbringen, sofern dieser Dienst dort von Wien Energie angeboten wird. Die vereinbarte Mindestvertragsdauer sowie die sonstigen Vertragsinhalte bleiben unverändert. Für den mit dem Umzug verbundenen Aufwand kann Wien Energie ein angemessenes Entgelt laut den Entgeltbestimmungen verlangen, das jedoch nicht höher ist als das für die Aktivierung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt.
2. Kann Wien Energie den vertragsgegenständlichen Telekommunikationsdienst an diesem neuen Wohnsitz nicht anbieten, ist der Kunde berechtigt, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen.
3. Wien Energie ist berechtigt geeignete Nachweise für den Wohnsitzwechsel des Kunden zu verlangen. Als geeigneter Nachweis gilt ein Meldezettel über den Hauptwohnsitz des Kunden.

8. Bündelprodukte

1. Ein Bündelprodukt liegt vor, wenn der Kunde neben einem Vertrag über einen Internetzugangsdienst (Basisprodukt) zusätzlich einen oder mehrere Verträge über TV-Dienstleistungen und/oder die Lieferung, Überlassung und/oder sonstige Zurverfügungstellung von Zubehör und Endgeräten (Zusatzprodukte) abschließt und diese Verträge in einem engen wirtschaftlichen Zusammenhang stehen.
2. Ist der Kunde wegen Nichteinhaltung der vertraglichen Bestimmungen durch Wien Energie zur Beendigung eines Vertrags, der Teil eines Bündelprodukts ist, berechtigt, so kann er nach seiner Wahl auch die übrigen Verträge kündigen, die zu diesem Bündelprodukt gehören (insbesondere den Vertrag über das Basisprodukt und weitere Zusatzprodukte), sodass das gesamte Bündelprodukt beendet wird.

9. Mindestvertragsdauer und Restentgelte

1. Ist eine Mindestvertragsdauer vereinbart, besteht für den vereinbarten Zeitraum kein Recht auf ordentliche Kündigung des Vertrags (**Mindestvertragsdauer**). 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 Mindestvertragsdauer noch anfallenden Monatsentgelte zu bezahlen. Die Restentgelte werden bei Vertragsbeendigung fällig. Keine Restentgelte

fallen an, wenn der Vertrag durch eine berechtigte außerordentliche Kündigung des Kunden (siehe Punkt 6.6) beendet wird.

10. Todesfall

1. Der Todesfall des Kunden ist Wien Energie vom Rechtsnachfolger (z.B. Erben, Verlassenschaftskurator) unverzüglich mitzuteilen und auf Verlangen durch geeignete Urkunden (z.B. Sterbeurkunde, Gerichtsbeschluss) nachzuweisen.
2. Mit dem Tod des Kunden gehen die aus dem Telekommunikationsvertrag bestehenden Rechte und Pflichten bis zur Beendigung des Vertrags auf dessen Rechtsnachfolger über. Der Telekommunikationsvertrag endet mit Wirkung zum Ende des Kalendermonats, in dem Wien Energie vom Todesfall Kenntnis erlangt hat.
3. Infolge der Vertragsbeendigung aus Anlass des Todesfalls stehen Wien Energie keine Schadenersatzansprüche wegen vorzeitiger Vertragsauflösung zu; bereits erbrachte Leistungen sowie Entgelte bis zum Beendigungszeitpunkt bleiben jedoch unberührt und sind vom Rechtsnachfolger bzw. der Verlassenschaft zu begleichen.

11. Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung und der Entgelte

1. Änderungen der AGB, 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 außerordentlich kündigen, worauf Wien Energie den Kunden in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen wird. In diesem Fall endet der Vertrag mit sofortiger Wirkung (siehe dazu Punkt 6.6). 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.

12. Übertragung von Rechten und Pflichten

1. Rechte und Pflichten des Kunden aus dem Vertrag können nur nach erfolgter ausdrücklicher und schriftlicher Zustimmung von Wien Energie auf Dritte übertragen werden. Ausgenommen hiervon ist der Todesfall des Kunden; in diesem Fall gilt Punkt 10.
2. Für bis zum Eintritt entstandene Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche haftet neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner.

13. 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 sowie den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen. Maßgeblich sind die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassungen, jedoch vorbehaltlich des Änderungsvorbehalts des Punkt 11 und einer nachträglichen zwischen den Vertragsparteien einvernehmlichen Vertragsänderung.
2. Sofern in den Entgeltbestimmungen nicht ausdrücklich anders vorgesehen, umfassen die Entgelte für Internetdienstleistungen nur den Internetzugang (Internet-Konnektivität). Dienste und Inhalte Dritter (z.B. Streaming- oder Clouddienste) sind vom Entgelt nicht mitumfasst, außer dies wurde gesondert vertraglich vereinbart.
3. Wien Energie erbringt Telekommunikationsdienstleistungen nach dem Stand der Technik und im Rahmen der jeweils bestehenden technischen Möglichkeiten. Datenübertragungsraten und Dienstqualität können insbesondere abhängig sein von (i) dem eingesetzten Endgerät und dessen Konfiguration, (ii) der Art der Netzanbindung, (iii) der aktuellen Netzauslastung, (iv) baulichen Gegebenheiten und (v) äußeren Einflüssen.
4. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, sind in den Leistungsbeschreibungen angegebene Bandbreiten Höchstwerte, die nicht zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort erreicht werden müssen. Ein Mindestniveau der Dienstqualität besteht nur dann, wenn und soweit ein solches in den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen ausdrücklich zugesichert wird. Gewährleistung und Haftung sind in den Punkten 28 bzw. 29 geregelt.
5. Soweit dem Kunden in Zusammenhang mit den Telekommunikationsdienstleistungen Endgeräte bereitgestellt werden, ergeben sich Art, Umfang, Eigentumsverhältnisse sowie allfällige Entgelte aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen. Nähere Informationen finden sich auch in den Punkten 20 und 21.
6. Wien Energie ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer heranzuziehen sowie Netze und Infrastruktur Dritter mitzubnutzen. IP-Konnektivität zu anderen Netzbetreibern erfolgt nach Maßgabe der technischen Rahmenbedingungen. Eine ständige Verfügbarkeit dieser Übertragungswege kann nicht zugesichert werden.
7. Die Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen erfolgt in der vertraglich vereinbarten Frist bzw. ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat.
8. Wien Energie behält sich vorübergehende, dem Kunden zumutbare Einschränkungen der Leistungen vor, wenn dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist, insbesondere zur Durchführung notwendiger Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten im eigenen Netz oder in den Netzen ihrer Partner sowie aufgrund von Störungen bzw. Kapazitätsgrenzen in diesen Netzen (z.B. Ausfall eines Upstream-, Zugang- oder Roaming-Partners). Wien Energie ist bemüht, solche Einschränkungen möglichst kurz zu halten.

14. Internetdienstleistungen über das Festnetz

1. Internetdienstleistungen über das Festnetz sind standortgebundene Internetzugangsdienste, die an einer bestimmten Anschlussadresse über eine Festnetzinfrastruktur bereitgestellt werden. Der vertraglich geschuldete Leistungsumfang bezieht sich auf diese Anschlussadresse.
2. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, übernimmt Wien Energie den Betrieb und die Wartung der Festnetzinfrastruktur bis zur Anschlussdose des Kunden oder bis zu von Wien Energie allenfalls daran angeschlossenen Endgeräten.
3. Leistungen bei Herstellung, Änderung oder Deaktivierung eines Festnetzanschlusses (z.B. Setzen oder Tausch von Anschlussdosen) sind in den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen geregelt.

Darüberhinausgehende Arbeiten (z.B. besondere Verlegungswünsche, zusätzliche Steckdosen) werden nur nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt erbracht.

4. Soweit zur Herstellung des Festnetzanschlusses erforderlich, hat der Kunde Wien Energie und von ihr beauftragten Personen nach angemessener Vorankündigung Zutritt zu den erforderlichen Bereichen (z.B. in Gebäuden, Räumen) zu verschaffen.
5. Voraussetzungen für die Bereitstellung von Festnetz-Internetdienstleistungen sind insbesondere eine geeignete Netzanbindung an der Anschlussadresse sowie die Schaffung der in der Leistungsbeschreibung genannten technischen Voraussetzungen (z.B. geeignete Hausverkabelung, Stromversorgung).

15. Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz

1. Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz sind Internetzugangsdienste, die über das von Wien Energie genutzte Mobilfunknetz bereitgestellt werden, bei denen die Datenübertragung zwischen Endgerät und Funkzelle mittels Funktechnologien erfolgt. Ob ein solcher Dienst als standortgebundener Dienst (Internet für Zuhause) oder als mobil nutzbarer Dienst (Internet für unterwegs) ausgestaltet ist, ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen. Bei standortgebundenen Diensten bezieht sich der vertraglich geschuldete Leistungsumfang auf die Anschlussadresse.
2. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, übernimmt Wien Energie den Betrieb und die Wartung der für die Erbringung von Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz verwendeten Netzinfrastruktur bis zur funkttechnischen Schnittstelle des vom Kunden eingesetzten Endgeräts bzw. bis zu den von Wien Energie allenfalls daran angeschlossenen oder bereitgestellten Endgeräten.
3. Die Nutzung von Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz ist nur im Rahmen der jeweiligen Mobilfunknetzabdeckung möglich. Voraussetzungen für die Nutzung von Mobilfunk-Internetdienstleistungen sind insbesondere eine ausreichende Mobilfunkversorgung am jeweiligen Nutzungsstandort und ein SIM-fähiges Endgerät. Die über das Mobilfunknetz erreichbaren Übertragungsraten, Latenzen und die Verfügbarkeit des Dienstes sind insbesondere von der jeweiligen Funkversorgung, der Anzahl gleichzeitiger Nutzer, der Entfernung zur Funkzelle, baulichen Gegebenheiten, Frequenznutzung, Witterungseinflüssen sowie von den eingesetzten Endgeräten abhängig.
4. Angaben zur Verfügbarkeit sowie zu allfälligen Beschränkungen der Nutzung (z.B. Volumengrenzen, Geschwindigkeitsreduktionen nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens, acceptable use policy) ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen.
5. Die Nutzung von Internetdienstleistungen im Ausland (Roaming) ist nur insoweit möglich, als dies in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen ausdrücklich vorgesehen ist. Dort finden sich gegebenenfalls auch Regelungen zu Art, Umfang und Entgelt der Roamingnutzung und Informationen zu verfügbaren Ländern/Zonen, Volumengrenzen und Zuschlägen.
6. Sofern dem Kunden physische SIM-Karten, eSIM-Profilen (z.B. mittels Aktivierungscode/QR-Code) oder vergleichbare Zugangsmittel zur Nutzung des Mobilfunkdienstes überlassen werden, bleiben diese im Eigentum von Wien Energie bzw. des jeweiligen Netzbetreibers. Dem Kunden wird ein nicht übertragbares Nutzungsrecht für die Dauer des Vertragsverhältnisses eingeräumt.
7. Der Kunde hat SIM-Karten, eSIM-Profilen, Aktivierungscode sowie sonstige Zugangsdaten sorgfältig und vor unbefugtem Zugriff geschützt aufzubewahren. Insbesondere sind PIN-Codes geheim zu halten und PUK-Codes getrennt aufzubewahren. Der Kunde verpflichtet sich, ihm zur Verfügung gestellte SIM-Karten, eSIM-Profilen, Aktivierungscode und sonstige Zugangsmittel nicht missbräuchlich oder in betrügerischer Absicht zu verwenden und deren Verwendung durch Dritte zu solchen Zwecken zu verhindern. Bei Verlust,

Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen sowie Missbrauchs- oder Betrugsverdacht ist Wien Energie unverzüglich zu informieren, damit eine Sperre veranlasst werden kann.

8. Pro Kunde können nicht mehr als fünf aktive Verträge über Internetdienstleistungen, die über das Mobilfunknetz erbracht werden, gleichzeitig aufrecht sein; hiervon umfasst sind jeweils auch die dazugehörigen SIM-Karten bzw. eSIM-Profile.
9. Bei Vertragsbeendigung ist Wien Energie berechtigt, physische SIM-Karten zurückzuverlangen und/oder zu deaktivieren. Das gleiche gilt sinngemäß für eSIM-Profile.

16. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt auf seine Kosten sämtliche in seinem Einflussbereich liegenden technischen Voraussetzungen für die Bereitstellung und den Betrieb der Telekommunikationsdienstleistungen sicher, sofern diese nicht aufgrund gesonderter Vereinbarung von Wien Energie bereitzustellen sind. Dazu zählen insbesondere geeignete Endgeräte (Teilnehmerendeinrichtungen; Hard- und Software), erforderliche Hausverkabelung, eine ausreichende Stromversorgung sowie geeignete Aufstellungs- und Installationsorte.
2. Der Kunde stellt ferner auf seine Kosten alle weiteren notwendigen technischen und organisatorischen Voraussetzungen (z.B. geeignete Räume für die Aufstellung von Endgeräten und Herstellung von Anschlussdosen, Schutz vor Feuchtigkeit und Übermäßiger Erwärmung, Sicherung gegen unbefugten Zugriff) zur Verfügung, um eine ordnungsgemäße Installation, den störungsfreien Betrieb und eine allfällige Entstörung der Telekommunikationsdienstleistungen zu ermöglichen.
3. Der Kunde holt allenfalls erforderliche Zustimmungen und allenfalls erforderliche Genehmigungen Dritter (insbesondere von Eigentümern oder sonstigen Verfügungsberechtigten von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen) rechtzeitig ein und weist diese auf Verlangen von Wien Energie nach. Weiters hat der Kunde Wien Energie rechtzeitig alle für Installation, Betrieb und Entstörung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, insbesondere über den Verlauf von Elektro-, Gas- und Wasserleitungen sowie ähnlichen Einrichtungen. Unterlässt der Kunde entsprechende Hinweise, haftet er nach den gesetzlichen Bestimmungen für daraus resultierende Schäden.

17. Störungsbehebung

1. Störungen der Telekommunikationsdienstleistungen, die ihre Ursache in der Sphäre von Wien Energie haben, werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit ernsthaftem Bemühen ohne schuldhaftes Verzögerung behoben. Störungen, die z.B. auf das Heimnetzwerk des Kunden (insbesondere dessen LAN- oder WLAN-Struktur) oder auf von ihm vorgenommene Konfigurationen von Endgeräten zurückzuführen sind, liegen jedenfalls nicht in der Sphäre von Wien Energie.
2. Der Kunde hat Wien Energie im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Lokalisierung des Störungs- und Fehlerortes zu unterstützen und Wien Energie oder von Wien Energie beauftragten Personen nach Vorankündigung den nötigen Zutritt zu gewähren. Wird Wien Energie oder eine beauftragte Person zu einer Störungsbehebung gerufen und stellt sich heraus, dass keine Störung in der Sphäre von Wien Energie vorliegt, oder die Störung vom Kunden selbst oder von einer seiner Sphäre zuzurechnenden Person (z.B. im gemeinsamen Haushalt lebende Personen oder Besucher) schuldhaft verursacht wurde, hat der Kunde Wien Energie den dadurch entstandenen angemessenen Aufwand gemäß Entgeltbestimmungen zu ersetzen.

18. Sicherheit und Verkehrsmanagementmaßnahmen

1. Wien Energie und die von ihr eingesetzten Netz- und Servicepartner messen die zur Erbringung der Telekommunikationsdienstleistungen verwendeten Netze kontinuierlich, um durch Netzwerkmanagement und ein Monitorsystem Überlastungen bzw. Netzstörungen erkennen und vermeiden zu können. Diese Analysen basieren auf statischen Netzwerkdaten und dienen ausschließlich dem Zweck, potenzielle Engpässe

frühzeitig zu erkennen und gezielte Maßnahmen zur Kapazitätserweiterung zu planen. Die Qualität des Internetzugangs und die Privatsphäre des Kunden bleiben dabei gewahrt.

2. Wien Energie trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der für die Dienstleistung eingesetzten Netze, Systeme und Daten. Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben ist Wien Energie berechtigt, selbst oder durch von ihr eingesetzte Netz- und Servicepartner angemessene Verkehrs-, Netzmanagement- und sonstige Sicherheitsmaßnahmen zu setzen, soweit dies erforderlich ist, um die Sicherheit und Integrität des Netzes, von Diensten oder Endgeräten zu gewährleisten, vorübergehende oder außergewöhnliche Netzüberlastungen zu vermeiden oder Störungen bzw. Missbrauch zu verhindern oder zu beheben. Bei Sicherheitsvorfällen, Sicherheitsbedrohungen oder Sicherheitslücken können diese Maßnahmen insbesondere Sicherheits- und Konfigurationsanpassungen, Software- und Sicherheitsupdates, Maßnahmen zur Abwehr schädlichen Datenverkehrs, die Beschränkung oder Sperre betroffener Zugänge, Dienste oder Endgeräte sowie erforderlichenfalls eine vorübergehende Einschränkung oder Unterbrechung des betroffenen Dienstes umfassen. Dies gilt insbesondere auch für die Bewältigung außergewöhnlicher Auslastung einzelner Funkzellen bei Internetdienstleistungen über das Mobilfunknetz. Solche Maßnahmen beruhen auf objektiven, transparenten und diskriminierungsfreien Kriterien.

19. Legal Interception

1. Dem Kommunikationsgeheimnis unterliegen Inhalts-, Verkehrs- und Standortdaten sowie Daten erfolgloser Verbindungsversuche. Wien Energie, ihre Mitarbeiter und die an der Erbringung des Dienstes mitwirkenden Personen sind zur Wahrung des Kommunikationsgeheimnisses verpflichtet. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung der jeweiligen Tätigkeit fort. Ein Mithören, Abhören, Aufzeichnen, Abfangen oder sonstiges Überwachen von Nachrichten und der damit verbundenen Verkehrs- und Standortdaten erfolgt nur in den gesetzlich zulässigen Fällen.
2. Wien Energie und/oder der für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Netzbetreiber können aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen sowie entsprechender gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen verpflichtet sein, die Überwachung von Nachrichten technisch zu ermöglichen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wird der Zugang zu einer Website aufgrund einer solchen Verpflichtung gesperrt, kann diese Website über den von Wien Energie bereitgestellten Internetzugang nicht mehr erreicht werden.
3. Wien Energie und/oder der für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Netzbetreiber können zudem verpflichtet sein, gesetzlich vorgesehene Auskünfte über Stamm-, Verkehrs-, Zugangs- und Standortdaten an die jeweils zuständigen Stellen zu erteilen. Die Überwachung von Nachrichten, die Erteilung von Auskünften und die Sperre von Websites erfolgen ausschließlich im gesetzlich zulässigen bzw. angeordneten Umfang.

20. Überlassung von Endgeräten durch Wien Energie

1. Werden dem Kunden Endgeräte von Wien Energie zur Nutzung überlassen, verbleiben diese im Eigentum von Wien Energie. Dies gilt auch, wenn die Endgeräte beim Kunden installiert oder in dessen Räumlichkeiten angebracht werden.
2. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die überlassenen Endgeräte und das zugehörige Zubehör sorgfältig, bestimmungsgemäß und entsprechend den technischen Vorgaben von Wien Energie und des Herstellers verwendet werden. Darüber hinaus sind diese vor Beschädigung, Verlust und unbefugtem Zugriff zu schützen. Bei einer dem Kunden zuzurechnenden Beschädigung oder einem Verlust wird der Kunde nicht von seiner Entgeltverpflichtung befreit.
3. Servicearbeiten, Änderungen und Wartung von überlassenen Endgeräten dürfen während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von Wien Energie oder von Wien Energie beauftragten Dritten vorgenommen

werden. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, an den überlassenen Endgeräten eigenmächtig technische Veränderungen vorzunehmen.

4. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche ihm zur Nutzung überlassenen Endgeräte spätestens innerhalb von vier Wochen nach Vertragsbeendigung auf eigene Kosten in ordnungsgemäßen Zustand an Wien Energie zu retournieren, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde.
5. Werden überlassene Endgeräte schuldhaft nicht fristgerecht an Wien Energie retourniert oder in beschädigtem Zustand zurückgegeben, ist Wien Energie berechtigt, eine Pönale pro nicht rechtzeitig oder beschädigt retourniertem Endgerät zu verrechnen. Die Höhe der Pönale richtet sich nach dem Wien Energie verschuldet verursachten Schaden und kann den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produkts entnommen werden. Gewöhnliche Abnützungen gelten nicht als Beschädigung im Sinne dieser Bestimmung. Ebenso gelten Mängel, die von Wien Energie im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung (§ 932 ABGB) zu beheben wären, nicht als Beschädigung; eine Pönale wird insoweit nicht verrechnet. Sofern das Endgerät innerhalb weiterer sechs Monate nach Fristende unbeschadet retourniert wird, wird eine allfällig verrechnete Pönale refundiert, wobei es für die Zuordenbarkeit des Endgeräts erforderlich ist, dass der Kunde gleichzeitig mit der Rückgabe seine Kundennummer und/oder Vertragsadresse bekanntgibt (beispielsweise über ein beiliegendes Schreiben).

21. Erwerb von Endgeräten

1. Bei Verträgen mit einer vereinbarten Mindestvertragsdauer (siehe Punkt 9) kann Wien Energie dem Kunden Endgeräte zu einem vergünstigten Kaufpreis (**preisgestützte Endgeräte**) anbieten. In diesem Fall erwirbt der Kunde das Endgerät zu den in den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen genannten Konditionen.
2. Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer berechtigt außerordentlich gekündigt, kann sich der Kunde entscheiden, ob er das Endgerät behalten möchte oder dieses an Wien Energie zurückgibt. Entscheidet sich der Kunde, das Endgerät zu behalten, fällt eine **Abschlagszahlung** (siehe Punkt 22) gemäß § 135 TKG 2021 an. Möchte der Kunde das Endgerät nicht behalten, ist er verpflichtet, das Endgerät binnen vier Wochen nach Vertragsbeendigung auf eigene Kosten an Wien Energie zurückzugeben. Allfällige bereits vom Kunden geleistete Zahlungen für den Erwerb des Endgeräts werden von Wien Energie nicht zurückerstattet. Wird das Endgerät schuldhaft nicht fristgerecht an Wien Energie retourniert oder in beschädigtem Zustand zurückgegeben, ist Wien Energie berechtigt, eine Pönale in der Höhe der Abschlagszahlung zu verrechnen. Gewöhnliche Abnutzungserscheinungen gelten nicht als Beschädigung im Sinne dieser Bestimmung. Ebenso gelten Mängel, die von Wien Energie im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung (§ 932 ABGB) zu beheben wären, nicht als Beschädigung; eine Pönale wird insoweit nicht verrechnet.

22. Abschlagszahlung

1. Zur Berechnung der Abschlagszahlung ist als Ausgangswert 90 % des Kaufpreises zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (unverbindlicher Verkaufspreis – UVP) heranzuziehen, minus der vom Kunden geleisteten Zahlungen in Form eines reduzierten Kaufpreises und allfälliger geleisteter Ratenzahlungen.
2. Für den Zeitraum bis zum Ablauf des sechsten Monats der Vertragsdauer wird die Abschlagszahlung pauschal mit 50 % des Ausgangswertes angenommen. Danach wird für jeden Monat der Mindestvertragsdauer eine monatliche Abschlagszahlung ausgewiesen, die sich aus dem Ausgangswert vermindert um einen Abschreibungsbetrag ergibt. Der jeweilige Abschreibungsbetrag ergibt sich aus dem Ausgangswert dividiert

durch die Anzahl der Monate der vereinbarten Mindestvertragsdauer und multipliziert mit der Anzahl der Monate ab Vertragsabschluss bis zum Wirksamwerden der Kündigung.

3. Die Höhe der so ermittelten Abschlagszahlung ist tabellarisch in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen aufgelistet. Die Abschlagszahlung darf nicht höher sein als die noch ausstehenden monatlichen Entgelte bis zum Ende der Mindestvertragsdauer.
4. Spätestens nach erfolgter Abschlagszahlung hebt Wien Energie allfällige einschränkende Bedingungen der Nutzung des betroffenen Endgeräts in anderen Netzen kostenlos auf.
5. Für Endgeräte, für die kein UVP benannt ist, ist die Regulierungsbehörde verpflichtet, einen Ausgangswert für die Abschlagszahlung festzusetzen.

23. Entgelte, Zahlungsbedingungen

1. Die vereinbarten Entgelte ergeben sich aus den zum Vertragsabschluss geltenden Entgeltbestimmungen.
2. Es wird zwischen monatlichen oder jährlichen fixen Entgelten (z.B. Monatsentgelt 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 Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe.
4. Wurden mit dem Kunden besondere Rabatte vereinbart, nimmt der Kunde an allfälligen allgemeinen Preissenkungen nicht teil, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde.
5. Für Änderungen der Entgelte gilt Punkt 11.
6. Sofern nichts anderes vereinbart ist, werden die Entgelte jeweils zum Ende eines Monats für den laufenden Kalendermonat verrechnet.
7. Die Zahlung erfolgt im SEPA-Lastschriftverfahren oder mittels Überweisung binnen 14 Tagen nach Rechnungslegung.

24. Fälligkeit, Zahlungsverzug, Verzugszinsen, Sicherheitsleistung

1. Die Zahlungspflicht entsteht mit dem Tag der Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen.
2. Die Verrechnungstermine ergeben sich aus Punkt 23 oder aus dem Telekommunikationsvertrag. Im Zweifel können einmalige Kosten bereits unmittelbar nach Vertragsabschluss oder Lieferung und laufende verbrauchsunabhängige Kosten monatlich im Nachhinein verrechnet werden. Im ersten Monat nach Bereitstellung und im letzten Monat nach Beendigung, erfolgt die Verrechnung der Telekommunikationsdienstleistung aliquot.
3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Wien Energie berechtigt, ab Fälligkeit gesetzliche Verzugszinsen in Höhe von 4 % jährlich zu verlangen (§ 1333 Abs 1 iVm § 1000 Abs 1 ABGB). Wien Energie kann außer den gesetzlichen Zinsen auch den Ersatz anderer, vom Kunden verschuldeter und Wien Energie erwachsener Schäden geltend machen, insbesondere die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen (Mahnkosten gemäß den Entgeltbestimmungen), soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen (§ 1333 Abs 2 ABGB).
4. Wenn begründete Zweifel an der fristgerechten Zahlung von Entgeltforderungen bestehen, kann die weitere Leistungserbringung durch Wien Energie von einer angemessenen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung abhängig gemacht werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde bereits wegen Zahlungsverzugs gesperrt wurde (Punkt 33.I.1.I.1a) oder ein Fall vorliegt, der Wien Energie zur vorzeitigen Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 66.2).
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 rechtlichem 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.

25. Wertsicherung

1. Geltungsbereich und Indexbasis

Sofern im Tarif oder im Einzelvertrag nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart ist, unterliegen ausschließlich die verbrauchsunabhängigen und regelmäßig anfallenden Entgelte der Wertsicherung. Hierzu zählen insbesondere Monatsentgelte, wie Grundgebühr, Zusatz- und Paketentgelte. Verbrauchsabhängige Entgelte (z. B. Entgelte für einzelne Verbindungen) sowie einmalige Entgelte (z. B. Aktivierungsentgelt) sind von dieser Wertsicherungsklausel ausgeschlossen. Maßstab für die Wertsicherung ist der von Statistik Austria monatlich veröffentlichte Verbraucherpreisindex („VPI“), der auf dem Jahr 2020 als Basisjahr = 100 basiert oder ein an seine Stelle tretender Nachfolgeindex. Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht und kein amtlicher Nachfolgeindex festgelegt werden, tritt an seine Stelle jener amtliche österreichische Verbraucherpreisindex, der die allgemeine Lebenshaltungskostenentwicklung nachweislich am besten abbildet.

2. Berechnungsgrundlage und Anpassungsmaßstab

Der erste VPI-Ausgangswert ist der endgültige Monats-VPI des Monats, in dem der Vertragsabschluss erfolgt. Auf Basis dieses ursprünglichen VPI-Ausgangswerts erfolgt ein Vergleich mit dem Dezember-VPI desselben Jahres. (Findet der Vertragsabschluss im Dezember statt, entfällt dieser Vergleich.) In den darauffolgenden Jahren wird der Dezember-VPI des Vorjahres (= neuer VPI-Ausgangswert) jeweils mit dem Dezember-VPI des aktuellen Kalenderjahres verglichen. (Wird der Vertrag beispielsweise im Juni 2025 geschlossen, so findet der Vergleich mit dem für Dezember 2025 endgültig verlautbarten Verbraucherpreisindex statt. Im darauffolgenden Jahr bildet der Dezember-VPI 2025 den neuen Ausgangswert, welcher mit dem Dezember-VPI 2026 verglichen wird.) Eine Erhöhung des Entgelts aufgrund dieser Wertsicherung ist ausgeschlossen, wenn diese innerhalb der ersten zwei Monate nach Vertragsabschluss wirksam würde.

3. Entgeltanpassung

Die Anpassung des Entgelts erfolgt nur dann, wenn der VPI-Ausgangswert mit dem VPI des jeweiligen Dezembers eine Änderung von mindestens 1 % (positiv oder negativ) ergibt. In diesem Fall hat Wien Energie das Recht (bei einer Steigerung) oder die Pflicht (bei einer Senkung), das monatliche Entgelt entsprechend anzupassen.

Entgelterhöhung: Bei einer Steigerung des VPI von 1 % oder mehr ist Wien Energie berechtigt, das Entgelt um denselben Prozentsatz zu erhöhen. (Hat sich der VPI beispielsweise um 1,2 % erhöht, ist Wien Energie berechtigt das regelmäßig anfallende Entgelt ebenfalls um diesen Prozentsatz zu erhöhen.)

Entgeltsenkung: Bei einer Senkung des VPI von 1 % oder mehr ist Wien Energie verpflichtet, das Entgelt um denselben Prozentsatz zu senken. (Hat sich der VPI beispielsweise um 1,2 % gesenkt, ist Wien Energie verpflichtet das regelmäßig anfallende Entgelt um diesen Prozentsatz zu verringern.)

Geringfügige Änderungen: Liegt die Indexveränderung unter 1 % (positiv oder negativ), bleibt das monatliche Entgelt unverändert. Die festgestellte Veränderung wird jedoch bei der nächsten jährlichen Prüfung mitberücksichtigt, bis insgesamt eine Veränderung von mindestens 1 % erreicht oder überschritten wird. Die Indexzahl, die zur Überschreitung nach oben oder unten geführt hat, bildet jeweils den neuen VPI-Ausgangswert für die Errechnung der weiteren Überschreitungen. (Gab es beispielsweise eine Erhöhung des VPI im Dezember 2026 im Vergleich zum Dezember 2025 um 0,8 % so erfolgt keine Preisanpassung. Gibt es im Dezember 2027 im Vergleich zum Dezember 2026 eine Erhöhung des VPI von 0,7 %, so wird das Entgelt daraufhin um insgesamt 1,5 % [0,8 % + 0,7 %] erhöht.)

4. Zeitpunkt des Wirksamwerdens

Eine Entgelterhöhung nach dieser Wertsicherung wird erst im Kalenderjahr nach dem Vergleichszeitraum wirksam und frühestens im Rahmen der periodischen Rechnungslegung im April dieses Kalenderjahres. Das bedeutet, dass die Anpassung des Entgelts aufgrund des VPI-Vergleichs im Dezember frühestens ab der Rechnungsstellung im April des darauffolgenden Jahres erfolgt. Eine Entgeltsenkung muss spätestens

zu diesem Zeitpunkt erfolgen. (Eine Erhöhung des VPI im Dezember 2026 im Vergleich zum Dezember 2025 um 1,2 % wirkt sich ab April 2027 auf das regelmäßig anfallende Entgelt aus.)

5. Nachholung nicht genutzter Erhöhungen

Entgelterhöhungen können nur in dem auf den Vergleichszeitraum nächstfolgenden Kalenderjahr erfolgen. Es gilt jeweils der Dezember-VPI des vorangegangenen Kalenderjahres als neuer VPI-Ausgangswert, auch dann, wenn von der vorherigen Entgelterhöhung kein Gebrauch gemacht wird. (Gibt es eine Erhöhung des VPI zwischen Dezember 2025 und Dezember 2026 von 1,2 %, dann kann eine Erhöhung des Entgelts in Höhe dieser 1,2 % nur zwischen April und Dezember 2027 geltend gemacht werden. Im darauffolgenden Jahr wird der Dezember-VPI 2026 als neuer VPI-Ausgangswert herangezogen.) Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn im Vorjahr eine Erhöhung aufgrund der Unterschreitung der 1 % Schwelle nicht vorgenommen wurde (siehe Punkt 25.3).

6. Information des Kunden

Der Kunde wird spätestens 14 Tage vor jeder Entgeltänderung in Textform (z.B. durch Hinweis auf der Rechnung) informiert. Die Information enthält jedenfalls den zuletzt maßgeblichen Indexwert und den neuen Indexwert, die prozentuelle Veränderung, das bisherige und das neue Entgelt sowie den Zeitpunkt des Wirksamwerdens.

26. Einwendungen gegen die Rechnung und Streitbeilegung

1. Einwendungen gegen die in der Rechnung gestellten Forderungen sind vom Kunden innerhalb von drei Monaten ab Rechnungslegung schriftlich oder per E-Mail zu erheben.
2. Wien 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 - Alternative-Streitbeilegung-Gesetz - und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) 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-GmbH) 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-GmbH) bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, www.rtr.at) vorlegen. Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt auf Basis des TKG 2021 und den jeweils gültigen Richtlinien. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Das Antragsformular sowie nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie unter 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.
6. Wien Energie wird den Kunden rechtzeitig auf alle in diesem Punkt genannten Fristen und die bei Nichteinhaltung drohenden Rechtsfolgen hinweisen.

27. 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 Gesamtpreis exklusive Umsatzsteuer, gesetzliche Umsatzsteuer und den Gesamtpreis inklusive Umsatzsteuer.
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.

28. Gewährleistung

1. Das Recht auf Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
2. Dem Kunden stehen demnach im Fall einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung von der vereinbarten Geschwindigkeit oder anderen Dienstqualitätsparametern bei Internetprodukten folgende Gewährleistungsbehelfe gemäß § 932 ABGB (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch) zur Verfügung: Verbesserung, Austausch, Preisminderung, Wandlung (Auflösung des Vertrages).
3. Sollte der Kunde Fragen zu seinen Rechten oder zur konkreten Vorgehensweise haben, informiert die Wien Energie den Kunden gerne individuell. Der Kunde hat auch die Möglichkeit sich an die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH (Punkt 26) zu wenden oder den Rechtsweg über ein Gericht zu beschreiten.

29. Haftung von Wien Energie und Verpflichtungen des Kunden

1. Wien Energie betreibt die angebotenen Telekommunikationsdienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher branchenüblicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Aus technischen Gründen ist es jedoch nicht möglich, diese Dienste ohne Unterbrechung zugänglich zu machen oder die gewünschten Verbindungen stets herzustellen.
2. Insbesondere 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 Internetzugangsdienste 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 insbesondere das Recht des Kunden auf außerordentliche Vertragsauflösung aus wichtigem Grund unberührt (Punkt 6.6).
4. 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 oder grober Fahrlässigkeit.
5. Als Anbieter des bloßen Internetzugangsdienstes übernimmt Wien Energie weiters – außer im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine wie immer geartete Haftung für
 - a. Inhalte, die über das Internet transportiert werden oder im Internet zugänglich sind;
 - b. vom Kunden aus dem Internet abgefragte Daten;
 - c. Datenverluste;
 - d. E-Mails von Dritten, die von Wien Energie bloß zugestellt werden und darin enthaltene Viren; sowie
 - e. Leistungen dritter Diensteanbieter.
6. Ferner haftet Wien Energie nicht für Schäden, die der Kunde auf Grund der Nichteinhaltung des Vertrages, insbesondere dieser AGB, oder durch widrungs- oder vereinbarungswidrige Verwendung verursacht hat.
7. Festgehalten wird, dass dem Kunden, unabhängig vom Verschulden von Wien Energie, Gewährleistungsansprüche zustehen können, und diese durch die vorstehende Regelung nicht berührt werden; siehe dazu Punkt 28.
8. Keine der vorstehenden Bestimmungen schränkt die Haftung von Wien Energie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Verletzungen der vertraglichen Hauptleistungspflichten oder für Schäden nach dem PHG (Produkthaftungsgesetz) ein.
9. Der Kunde verpflichtet sich, Wien Energie vollständig schad- und klaglos zu halten, falls Wien Energie wegen vom Kunden verschuldet in Verkehr gebrachten Inhalten zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise von Dritten in Anspruch genommen wird.

30. Passwortschutz

1. Der Kunde ist verpflichtet, seine Passwörter geheim zu halten.
2. Der Kunde haftet für schuldhaft verursachte Schäden, die durch mangelhafte Geheimhaltung der Passwörter oder durch Weitergabe an Dritte entstehen. Wien Energie hat keinen Zugriff auf die Passwörter des Kunden.

31. Beeinträchtigung Dritter und Spam

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 schädlich, sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Verboten sind demnach insbesondere Spamming (aggressives Direct-Mailing via E-Mail) oder jede Benutzung des Dienstes zur Übertragung von Drohungen, 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 verschuldeter 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 berechtigt. Wien Energie wird den Kunden über die getroffene Maßnahme und deren Grund unverzüglich informieren.

32. Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, Meldung von Störungen und sonstige Beschränkungen

1. Der Kunde ist verpflichtet, Wien Energie von jeder nicht bloß geringfügigen Störung oder Unterbrechung von Telekommunikationsdiensten (z.B. Ausfall durch ein technisches Update der Endgeräte, etc.) unverzüglich zu informieren, um Wien Energie die Problembehebung zu ermöglichen, bevor er Dritte mit der Behebung beauftragt.
2. 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.
3. Eine gewerbliche oder sonst kommerzielle Nutzung der Telekommunikationsdienste durch den Kunden ist nicht gestattet.

33. Sperre und Reaktivierung

1. Wien Energie ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen und Services ganz oder teilweise zu unterbrechen (**Sperre**), wenn zumindest einer der folgenden Gründe vorliegt:
 - a. Der Kunde befindet sich mit einer nicht bloß geringfügigen fälligen Entgeltforderung im Zahlungsverzug und Wien Energie hat ihn zuvor gesondert unter Androhung einer Dienstunterbrechung oder Dienstabschaltung und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen schriftlich oder elektronisch gemahnt, ohne dass der Rückstand innerhalb dieser Frist vollständig beglichen wurde. Eine Unterbrechung oder Einstellung erfolgt nur insoweit, als davon der Zahlungsverzug betroffen ist.
 - b. Der Kunde leistet eine von Wien Energie nach Punkt 24.4 rechtmäßig geforderte Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung trotz Aufforderung und angemessener Nachfrist nicht.
 - c. Es besteht ein objektiv begründeter Verdacht, dass die Telekommunikationsdienste in missbräuchlicher bzw. betrügerischer Weise genutzt werden, oder es liegt eine sonstige schwerwiegende Vertragsverletzung vor, die Wien Energie zur sofortigen Beendigung des Vertrags berechtigen würde (siehe Punkt 6.2).
 - d. Der Kunde verstößt gegen einschlägige Rechtsvorschriften, behördliche Auflagen und/oder Gerichtsentscheidungen oder Wien Energie ist rechtlich zur Sperre verpflichtet.
 - e. Die Nutzung oder ein damit verbundener Datentransfer gefährdet die Sicherheit und/oder Stabilität des Netzes, von Diensten oder Endgeräten, verursacht erhebliche Störungen oder führt zu einer unüblich hohen Inanspruchnahme des Dienstes, der auf einen atypischen Gebrauch schließen lässt.
 - f. Der Kunde verletzt trotz Aufforderung wesentliche vertragliche Pflichten, insbesondere durch die Verwendung nicht zugelassener oder störender technischer Einrichtungen oder durch Eingriffe in von Wien Energie bereitgestellte Endgeräte (siehe Punkte 31 und 32).
2. Für gänzliche Sperren werden Sperr- oder Reaktivierungskosten (angemessene Bearbeitungskosten) verrechnet, wenn die Sperre durch ein vom Kunden verschuldetes Verhalten verursacht wurde; in diesen Fällen

werden ausschließlich die notwendigen und angemessenen Kosten gemäß den Entgeltbestimmungen verrechnet. Für eine bloß teilweise Sperre werden keine gesonderten Kosten verrechnet.

War die Sperre vom Kunden nicht verschuldet oder stellt sich der Sperrgrund nachträglich als unbegründet heraus, sind vom Kunden keine Sperr- oder Reaktivierungskosten zu ersetzen.

3. Wien Energie wird den Kunden – soweit tunlich und möglich – über die Sperre, deren Grund und die Voraussetzungen für die Aufhebung informieren.
4. Nach Wegfall des Sperrgrundes hebt Wien Energie die Sperre ohne schuldhafte Verzögerung auf; im Fall einer Sperre wegen Zahlungsverzugs erfolgt die Aufhebung nach vollständiger Begleichung des Rückstands oder nach Leistung einer notwendigen und angemessenen Sicherheitsleistung bzw Vorauszahlung, sofern eine solche rechtmäßig verlangt wurde.
5. Eine Sperre, die vom Kunden verschuldet wurde, entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte (insbesondere Monatsentgelte wie Grundgebühr) für die Dauer der aufrechten Sperre.

34. Personenbezogene Daten für die Bereitstellung des Dienstes

1. Gemäß § 132 Abs 2 Z 13 TKG 2021 informiert Wien Energie nachfolgend darüber, welche personenbezogenen Daten – je nach gewähltem Produkt und den im Einzelfall eingesetzten Identifizierungs-, Zahlungs- und Bereitstellungsverfahren – vor der Bereitstellung des Dienstes anzugeben sind und welche personenbezogenen Daten im Zuge der Bereitstellung des Dienstes erfasst werden.
2. Vor der Bereitstellung des Dienstes sind folgende personenbezogene Daten anzugeben:
 - a. Stammdaten, insbesondere Vor- und Familienname, ein allfälliger akademischer Grad, Geburtsdatum, Adresse sowie gegebenenfalls eine davon abweichende Anschluss- oder Installationsadresse für standortgebundene Dienste sowie gegebenenfalls eine abweichende Zustelladresse oder Rechnungsadresse;
 - b. Kontaktinformationen, insbesondere E-Mail-Adresse und Telefonnummer;
 - c. Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, insbesondere das gewählte Produkt und der gewählte Tarif sowie, soweit dies für die Prüfung der technischen Verfügbarkeit, die Herstellung oder die Übernahme des Anschlusses über das Festnetz erforderlich ist, Angaben zur Identifikation eines bestehenden Anschlusses oder einer bestehenden Leitung. Sowie die Ausgestaltung als standortgebundener oder mobil nutzbarer Dienst über das Mobilfunknetz;
 - d. die für die Identitätsfeststellung erforderlichen Identifikationsdaten und Nachweise, insbesondere Daten eines amtlichen Lichtbildausweises oder Daten des eingesetzten elektronischen Identifizierungsverfahrens, etwa ID Austria;
 - e. die erforderlichen Abrechnungs- und Zahlungsdaten, insbesondere die Bankverbindung;
 - f. soweit die Entscheidung über die Bereitstellung des Dienstes eine Bonitätsprüfung erfordert, werden vor der Bereitstellung Bonitätsdaten, insbesondere Auskünfte befugter Kreditauskunfteien sowie Informationen aus bestehenden oder früheren Vertragsverhältnissen mit Wien Energie, erhoben; sowie
 - g. allfällige Daten über Inhalt, Umfang, Zeitpunkt und Status einer abgegebenen Einwilligung.
3. Im Zuge der Bereitstellung des Dienstes werden folgende personenbezogene Daten erfasst:
 - a. Stammdaten, insbesondere Kunden-, Vertrags-, Nutzer- und Anschlussnummern, die dem Mobilfunkanschluss zugeteilte Mobilfunknummer (MSISDN) sowie sonstige Informationen über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses;
 - b. Gerätedaten, insbesondere Gerätekennungen und Seriennummern der von Wien Energie bereitgestellten oder für die Erbringung des Dienstes eingesetzten Modems, mobilen Router („Cube“) und sonstigen für die Erbringung des Dienstes eingesetzter Endgeräte, insbesondere die internationale

Mobilgeräteerkennung (IMEI), sowie – soweit technisch erfasst – deren MAC-Adressen und sonstige Geräteerkennung;

- c. technische Anschluss- und Bereitstellungsdaten, insbesondere Daten zur Verfügbarkeitsprüfung, Herstellung, Aktivierung, Konfiguration und zum Betrieb des Anschlusses sowie Leitungs- und Netzabschlusspunktdaten;
- d. SIM-, eSIM- und Teilnehmerkennungen, insbesondere Kennungen der bereitgestellten SIM-Karte oder des eSIM-Profiles und die internationale Mobilfunk-Teilnehmerkennung (IMSI);
- e. technische Aktivierungs-, Konfigurations- und Bereitstellungsdaten, insbesondere Daten zur Aktivierung und Provisionierung der SIM-Karte oder des eSIM-Profiles, Aktivierungscodes und die für die technische Zuordnung und Bereitstellung des Mobilfunkdienstes erforderlichen Netzdaten;
- f. Verkehrsdaten, insbesondere Daten, die zum Zweck der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden;
- g. Zugangsdaten, insbesondere die dem Anschluss zugewiesenen öffentlichen IP-Adressen sowie jene Verkehrsdaten, die beim Zugang eines Nutzers zu einem öffentlichen Kommunikationsnetz entstehen und für die Zuordnung der zu einem bestimmten Zeitpunkt für eine Kommunikation verwendeten Netzwerkadressierungen zum Nutzer notwendig sind;
- h. Standortdaten, insbesondere Standortkennungen der für die Mobilfunkverbindung verwendeten Funkzellen und sonstige Daten, die den geografischen Standort der Endeinrichtung angeben, sowie bei standortgebundenen Diensten die dem Dienst zugeordnete Anschlussadresse, bei festen Endeinrichtungen insbesondere die Adresse der Einrichtung;
- i. Verbrauchsdaten, insbesondere Daten über das in Anspruch genommene Datenvolumen und die Bandbreitennutzung und – soweit das gewählte Produkt eine Nutzung im Ausland ermöglicht – die Roamingnutzung;
- j. Abrechnungsdaten, insbesondere Rechnungsdetails, Zahlungsinformationen und Mahndaten;
- k. Liefer- und Bereitstellungsdaten, insbesondere Versand- und Lieferstatus eines Modems, des mobilen Routers („Cube“), der SIM-Karte oder sonstiger Endgeräte sowie gegebenenfalls Termin- und Installationsdaten im Zusammenhang mit der Herstellung des Anschlusses oder der Bereitstellung von Endgeräten; sowie
- l. Dokumentationsdaten, die unmittelbar im Zusammenhang mit der Bestellung, Herstellung, Aktivierung, Entstörung oder sonstigen Bereitstellung des Dienstes anfallen, insbesondere diesbezügliche Gesprächsnotizen und elektronische Korrespondenz.

35. Adressänderungen und Zugang von rechtlich bedeutsamen Erklärungen

1. Der Kunde hat Wien Energie Änderungen aller für die Vertragsabwicklung relevanter Daten unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen. Dazu zählen insbesondere Änderungen seines Namens, seiner postalischen Anschrift, seiner E-Mail-Adresse sowie seiner Bankverbindung.
2. Sofern der Kunde Wien Energie eine E-Mail-Adresse zu dem Zweck bekannt gegeben hat, rechtlich bedeutsame Erklärungen (z.B. Kündigungen, Zahlungserinnerungen, Sperrandrohungen, Rechnungen) zu erhalten, können solche Erklärungen auch an diese E-Mail-Adresse übermittelt werden. Der Kunde ist verpflichtet, diese E-Mail-Adresse aktuell zu halten und regelmäßig auf eingehende Nachrichten zu überprüfen. Eine rechtlich bedeutsame Erklärung von Wien Energie, die an die vom Kunden zuletzt zu diesem Zweck bekannt gegebene E-Mail-Adresse versendet wird, gilt als zugegangen, sobald sie für den Kunden unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist. Das Recht des Kunden, eine Rechnung in Papierform zu erhalten, bleibt hiervon unberührt.
3. Gibt der Kunde keine E-Mail-Adresse zu diesem Zweck bekannt, werden rechtlich bedeutsame Erklärungen per Post an die im Telekommunikationsvertrag angegebene oder zuletzt vom Kunden bekannt gegebene postalische Anschrift übermittelt. 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 Anschrift erfolgt.

4. Wien Energie kann dem Kunden einmal jährlich eine Mitteilung zur Überprüfung und Verifizierung der gespeicherten Kundendaten übermitteln. Teilt der Kunde daraufhin keine geänderten Daten mit, darf Wien Energie von der Richtigkeit der Daten ausgehen.
5. 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.

36. Gerichtsstand und anwendbares Recht

1. Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisions- und Verweisnormen des internationalen Privatrechts.
2. Erfüllungsort ist der Sitz von Wien Energie in Wien. Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände, insbesondere gegenüber Verbrauchern (iSd KSchG), die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, gilt der Gerichtsstand, in dessen Sprengel der Verbraucher seinen Wohnsitz, seinen gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort der Beschäftigung hat.
3. Verlegt der Kunde nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz von Österreich in das Ausland, so bleiben die österreichischen Gerichte dennoch international zuständig.

37. Sonstiges

1. Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB 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. Beschwerden des Kunden können schriftlich per Brief bzw. Kontaktformular oder telefonisch an Wien Energie gerichtet werden. Wien Energie erfasst eingehende Beschwerden, prüft diese und beantwortet sie innerhalb angemessener Frist. Sofern für bestimmte Anliegen besondere Nachweise erforderlich sind, wird Wien Energie den Kunden hierauf im Anlassfall hinweisen. Die Kontaktdaten finden sich in Punkt 39; hiervon unbenommen kann der Kunde Einwendungen gegen die Rechnung nach Punkt 26. erheben.

38. Barrierefreiheit

1. Diese AGB 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 (z.B. Applikationen zur Übersetzung in einfache Sprache) kann es zu Widersprüchen zwischen dem Ergebnis der unterstützenden Technologie und diesen AGB kommen. Bei solchen Widersprüchen geht der Wortlaut der AGB dem Wortlaut des Ergebnisses der unterstützenden Technologie (z.B. Übersetzungsass) vor.

39. Kontakt

Thomas-Klestil-Platz 14, 1030 Wien
www.wienenergie.at/kontakt
E-Mail: vertrag@wienenergie.at
0800 500 700