

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CANCOM Austria AG für SIP-Trunk-Dienste

### 1 Allgemeines

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für SIP-Trunk-Dienste (im Folgenden „**AGB-SIP-Trunk**“) stellen in der jeweils geltenden Fassung und den sonstigen Anlagen und Bedingungen des zugrunde liegenden Angebotes der CANCOM Austria AG die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden „**Vertrag**“) der CANCOM Austria AG, 1120 Wien, Wienerbergstraße 53 (FN 178368g) (im Folgenden „**CANCOM**“ genannt), dar und regeln die Erbringung und Bereitstellung von SIP-Trunkdienstleistungen (nachfolgend „**SIP-Trunk-Dienste**“ genannt) für den Kunden, die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung näher beschrieben sind. Soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, werden SIP-Trunk-Dienste als Dienstleistungen erbracht.
- 1.2 Diese AGB für SIP-Trunk-Dienste gelten für alle SIP-Trunkdienstleistungen, die CANCOM gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit SIP-Trunk-Dienste erbringt, auch wenn später bei einem Vertragsabschluss im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- 1.3 Auftraggeber (nachfolgend „**Kunden**“ genannt) sind natürliche oder juristische Personen, welche beabsichtigen, mit CANCOM eine Geschäftsbeziehung einzugehen, oder welche in einem aufrechten Vertragsverhältnis stehen. Kunden sind jedoch nur Unternehmen, für die die Kundenverträge zum Betrieb ihres Unternehmens gehören, im Sinne des KSchG. Diese AGB gelten nicht für Verbraucher.
- 1.4 Im Übrigen richtet sich der Inhalt verwendeter Fachbegriffe nach den im Telekommunikationsgesetz 2021 BGBl 2021/190 („**TKG**“) getroffenen Begriffsbestimmungen.

### 2 Vertragsbestandteile

- 2.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, ergibt sich der Inhalt des Kundenvertrages aus folgenden Vertragsbestandteilen:
  - Angebot,
  - Entgeltbestimmungen,
  - Leistungsbeschreibung
  - Service Level Agreement
  - CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste sowie besondere Bestimmungen zu Services und Produkten.
- 2.2 Die Vertragsbestandteile ergänzen einander. Bei Widersprüchen haben jene Regelungen Vorrang, die in der Aufzählung (Punkt 2.1) zuerst genannt sind.

### 3 Vertragsabschluss, Bonitätsprüfung

- 3.1 Der Kundenvertrag kommt durch Auftragserteilung des Kunden und Annahme durch CANCOM zustande. Der Kunde kann seine Auftragserteilung schriftlich (per E-Mail oder Brief) an CANCOM richten. CANCOM akzeptiert ausschließlich Endkunden als Vertragspartner. Es ist dem Kunden nicht gestattet, CANCOM Dienstleistungen in welcher Form auch immer an Dritte weiter zu veräußern oder in anderer Form kommerziell darüber zu verfügen (Punkt 19).
- 3.2 Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM vor Vertragsabschluss mitzuteilen, wenn er ein Klein-, und Kleinstunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht ist, widrigenfalls er sich nicht auf die ihn begünstigenden Bestimmungen des TKG, Abschnitt 11 berufen kann.
- 3.3 Der Kunde kann die CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste im Internet unter <https://www.cancom.at/agb> einsehen und downloaden, auf Wunsch werden ihm die CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste zugesandt.
- 3.4 Vor Bereitstellung des Dienstes sind anzugeben bzw. werden von CANCOM erfasst:

Firma und Firmenbuchnummer, Steuernummer, Familien- und Vorname, akademischer Grad, Adresse, Teilnehmernummer und Kontakt-Informationen (z.B. E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Geburtsdatum bzw. Alter, Bonität, Geschlecht, Ausweisdaten, Bankverbindung, Zeichnungs- oder Vertretungs-Befugnis, Kundenkennwort, Aktivierungskennwort.

Falls erforderlich kann CANCOM zum Nachweis der Identität, der Geschäftsfähigkeit und Zeichnungs- und Vertretungsbefugnis einen amtlichen Lichtbildausweis, Vollmacht fordern.

Die oben angeführten Daten stellen die Mindestinhalte gemäß § 132 Abs 2 Z 13 TKG dar.

- 3.5 Die Annahme der Auftragserteilung durch CANCOM erfolgt durch Erfüllung (Einrichtung oder Freischaltung des SIP-Trunk-Dienstes) oder eine schriftliche Auftragsbestätigung. Automationsunterstützte Auftragsbestätigungen durch CANCOM bedürfen keiner Unterschrift.
- 3.6 Angebote von CANCOM sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich errichtet, ausdrücklich als solche bezeichnet und firmenmäßig gezeichnet sind.
- 3.7 CANCOM ist berechtigt, den vom Kunden durch Auftragserteilung gewünschten Vertragsabschluss unter Angabe von Gründen, insbesondere aus folgenden Gründen wie Bonität, technische Realisierbarkeit, Sicherheitsleistungen, abzulehnen. Die Ablehnung wird CANCOM dem Kunden innerhalb angemessener Frist zusenden.
- 3.8 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigelegt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von CANCOM ausdrücklich schriftlich anerkannt worden. Vertragserfüllungshandlungen seitens CANCOM gelten in keinem Fall als Zustimmung zu Vertragsbedingungen, die von den Bedingungen von CANCOM abweichen.

#### 4 Vertragsgegenstand

- 4.1.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung des SIP-Trunk-Dienstes durch CANCOM ausschließlich im Rahmen des Erwerbs oder Miete von Hard- und Softwareprodukten für SIP-Trunk (zB zertifizierte Endgeräte), welcher in gesonderten Verträgen ohne Berücksichtigung der in diesen AGB für SIP-Trunk-Dienste geregelten Dienstleistungen vereinbart wird. Speziell für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte und Dienste werden bei Bedarf angeboten und sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.
- 4.1.2 Mit abgeschlossener Herstellung ist der SIP-Trunk-Dienst bereitgestellt, d.h. sobald alle Arbeiten, die zur Einrichtung von der SIP-Trunk-Dienste erforderlich sind, abgeschlossen sind.
- 4.1.3 Liegen beim Kunden sämtliche technischen Voraussetzungen für den Vertragsgegenstand vor, erfolgt die Freischaltung innerhalb von 5 Werktagen.
- 4.1.4 Leistungsumfang und Preise der jeweiligen Dienstleistungen für SIP-Trunk-Dienste sind jederzeit unter <https://www.cancom.at/agb> abrufbar.
- 4.1.5 Der Umfang der Entstörungsleistungen sowie die Entstörungszeiten sind der dem Vertragsverhältnis zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Entstörungen außerhalb der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Entstörungszeit und Entstörungen zu besonderen Bedingungen führt CANCOM jeweils nach Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt entsprechend dem in der jeweiligen Entgeltbestimmungen genannten Preis durch. Sind Störungen vom Kunden zu vertreten, haftet dieser CANCOM für sämtliche Aufwendungen und Schäden.
- 4.1.6 CANCOM ist berechtigt, zur Erfüllung und Abwicklung von Kundenverträgen Erfüllungsgehilfen und/oder Subunternehmer zu beauftragen. CANCOM behält sich die Auswahl der für die Erbringung ihrer Dienstleistungen verwendeten Netze ausdrücklich vor.
- 4.1.7 CANCOM ist bei der Erbringung der SIP-Trunk-Dienste auf die Leistungen Dritter (zB Betreiber) angewiesen und ist daher zur Inanspruchnahme dieser Drittleistungen ausdrücklich berechtigt.
- 4.1.8 Leistungsbeginn ist jener Zeitpunkt, ab welchem CANCOM dem Kunden den SIP-Trunk-Dienst tatsächlich am Kundenportal bereitstellt. Falls die Ursache an allfälliger verspäteter Bereitstellung nicht CANCOM, sondern den Kunden trifft, gilt als Leistungsbeginn der im Angebot vorgesehene Herstellungstermin.
- 4.1.9 Mangels anderer Vereinbarung bleibt es CANCOM überlassen, wo und auf welche Art die Netzanbindung erfolgt.

- 4.1.10 Sofern der Kunde von CANCOM bereitgestellte Geräte selbst installieren muss („Selbstinstallation“) verpflichtet sich der Kunde, die Installation zeitnahe nach Übersendung durch CANCOM durchzuführen.
- 4.1.11 Der Kunde ist ohne ausdrückliche Genehmigung durch CANCOM nicht berechtigt, Dritten, gleich, ob entgeltlich oder unentgeltlich, mittels LAN (Local Area Network) oder anderen technischen Einrichtungen die Nutzung von Internetservices zu ermöglichen. Davon ausgenommen sind Mitarbeiter.
- 4.1.12 Der Kunde hat alle einschlägigen Gesetze in der jeweils gültigen Fassung, welche die Übermittlung, Verbreitung und Ausstellung bestimmter Inhalte regeln, zu beachten und gegenüber jedermann die alleinige Verantwortung für die Einhaltung derselben zu übernehmen.
- 4.1.13 Die Inanspruchnahme von Netzen Dritter unterliegt den technischen, rechtlichen und/oder wirtschaftlichen Nutzungsbeschränkungen der jeweiligen Betreiber („Acceptable Use Policy“). Verbindungen zu anderen Betreibern erfolgen nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten.
- 4.1.14 Der Kunde stellt sicher, dass er die erbrachten Services nicht für missbräuchliche oder gesetzwidrige Zwecke verwendet und auch Dritten eine solche Verwendung nicht gestattet.
- 4.1.15 Erfordert die Einrichtung bestimmter SIP-Trunk-Dienste besondere technische Vorbereitungen, so erfolgt die Herstellung grundsätzlich binnen 8 Wochen ab Vertragsabschluss. Bei jenen SIP-Trunk-Dienste, die einen direkten Anschluss an das vom Betreiber betriebene Festnetz vorsehen, gibt CANCOM den voraussichtlichen Herstellungstermin bei Vertragsabschluss gesondert bekannt.
- 4.1.16 Sofern die Bereitstellung bestimmter SIP-Trunk-Dienste das Vorhandensein eines von einem Betreiber eingerichteten Nutzeranschlusses voraussetzt, ist der Kunde verpflichtet, CANCOM von allfälliger Kündigung seines Vertrages mit dem jeweiligen Betreiber oder Aufgabe bzw. Änderung der Rufnummer unverzüglich zu verständigen. Unterlässt dies der Kunde, so haftet er CANCOM für alle nach erwähnter Kündigung, Rufnummernänderung oder -aufgabe allenfalls anfallenden Entgelte.
- 4.1.17 CANCOM behält sich vor, bei begründetem Verdacht, dass die vorstehenden Verpflichtungen nicht eingehalten werden, unverzüglich Inhalte zu entfernen, den Zugang zu diesen zu sperren oder – sofern keine gelinderen Mittel ausreichen – den Internetzugang einzuschränken oder einzustellen. Die sonstigen Vertragspflichten der Parteien bleiben in diesen Fällen unverändert aufrecht.

## 5 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde wird während der gesamten Dauer des Vertragsverhältnisses unentgeltlich die für Installation und Betrieb von Telekommunikationsequipment („TK-Equipment“) benötigten Räume, Leerrohre und/oder Kabeltrassen in einem dafür geeigneten Zustand (insbesondere hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) zur Verfügung stellen. Dasselbe gilt sinngemäß für benötigte elektrische Energie und den notwendigen Internetzugang. Der Kunde verpflichtet sich, die Räumlichkeiten, in denen die Installation durch CANCOM erfolgen soll, für Mitarbeiter von CANCOM und von CANCOM beauftragten Dritten zugänglich zu machen.
- 5.2 Erfordern Installation, Wartung, Betrieb oder Demontage von TK-Equipment die Benützung von Liegenschaften, Gebäuden oder Räumen, wird der Kunde dafür erforderliche Zustimmungen bzw. Genehmigungen des/der Verfügungsberechtigten einholen und CANCOM auf Verlangen schriftlich nachweisen.
- 5.3 Notwendige behördliche Genehmigungen für Installation und Betrieb von TK-Equipment sind vom Kunden zu erwirken. Der Kunde darf nur zugelassene und entsprechend gekennzeichnete Telekommunikationseinrichtungen benutzen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und das Kommunikationsnetz des Betreibers oder anderen Anbietern nicht stören.
- 5.4 Der Kunde darf nur solche Endgeräte an seine Schnittstelle anschließen, die den einschlägigen Gesetzen entsprechen und mit den in der Leistungsbeschreibung (abrufbar <https://www.cancom.at/agb>) angegebenen Schnittstellenbedingungen im Einklang stehen und deren Anwendung zu keiner Veränderung der physikalischen oder logischen Struktur des von CANCOM zur Verfügung gestellten Systems führen. Im Zweifelsfall hat der Kunde das diesbezügliche Einverständnis von CANCOM einzuholen. Bei der Verwendung von nicht zertifizierter bzw. genehmigter Endgeräte übernimmt CANCOM keinerlei Haftung und/oder Gewährleistung.
- 5.5 Der Kunde verpflichtet sich, die SIP-Trunk-Dienste nur über den von ihm bekanntgegebenen bzw. über den CANCOM bekannten Netzabschlusspunkt (NAP) am vereinbarten Standort zu betreiben und diesbezüglich die relevanten Bestimmungen der KEM-V einzuhalten. Allfällige Änderungen den

- Netzabschlusspunkt betreffend (zB Verlegung des NAP bzw. des Standortes etc.) sind CANCOM unverzüglich bekannt zu geben.
- 5.6 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen, Mängel oder Schäden (kurz Störungen genannt) im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen unverzüglich der CANCOM Service-Hotline (Punkt 24.5) unter Nennung eines Ansprechpartners mit einer Beschreibung der aufgetretenen Störung anzuzeigen. Weitergehende Ansprüche des Kunden gegenüber CANCOM bestehen nicht.
  - 5.7 Soweit erforderlich, wird der Kunde bei der durch CANCOM erfolgende Störungsbehebung mitwirken.
  - 5.8 Sowohl CANCOM als auch der Kunde verpflichten sich, alles zu unternehmen, um einander wechselseitig die Abwicklung des Kundenvertrages zu ermöglichen, und alles zu unterlassen, was die Vertragsabwicklung vereiteln oder gefährden könnte. Der Kunde meldet Störungen, Mängel oder sonstige Probleme umgehend.
  - 5.9 Im Falle der Störung hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die für die von Seiten des Kunden für die Störungsbehebung notwendigen Geräte (Hard- und Software) vorhanden und betriebsbereit, sowie die notwendige Infrastruktur (Strom, Räumlichkeiten) vorhanden sind.
  - 5.10 Der Kunde ist verpflichtet, CANCOM Gefahren für das TK-Equipment unverzüglich bekanntzugeben und für die Vermeidung bzw. Beseitigung von Störeinflüssen (insbesondere Fremdspannungen) selbst zu sorgen.
  - 5.11 Drohen aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen Eingriffe in das Eigentum von CANCOM, so ist der Kunde bei sonstigem Schadenersatz verpflichtet, CANCOM ohne Verzug Anzeige zu machen. Kosten, die CANCOM aus gerichtlicher oder außergerichtlicher Geltendmachung ihres Eigentumsrechts entstehen und zur Rechtsverfolgung notwendig und zweckentsprechend sind, trägt der Kunde.
  - 5.12 Es obliegt dem Kunden, alle notwendigen und üblichen Sicherheitsmaßnahmen gegen ungewollte und/oder missbräuchliche Nutzung seines Telekommunikationsanschlusses („TK-Anschlusses“) durch Dritte zu treffen. Eine ungewollte und/oder missbräuchliche Nutzung wird der Kunde CANCOM unverzüglich melden.
  - 5.13 Seine Person betreffende, für die Vertragsabwicklung wesentliche Änderungen von Stamm- oder anderen Daten wird der Kunde unverzüglich schriftlich unter Angabe der Kundennummer bekannt geben.
  - 5.14 Wesentliche Änderungen betreffen insbesondere
    - Name,
    - Anschrift, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse (einschließlich jener für die elektronische Verrechnung)
    - Bankverbindung, Kreditkartenverbindung
    - Firmenbuchnummer oder sonstige Registernummern, Rechtsform.
  - 5.15 Unterlässt der Kunde die Bekanntgabe von Adressänderungen, gelten für ihn bestimmte schriftliche Mitteilungen als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene (E-Mail) Adresse gesandt wurden.
  - 5.16 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Mitarbeiter und allfällig genehmigte Mitnutzer des TK-Anschlusses über die Erstellung eines Einzelgesprächsnachweises informiert wurden und die Zustimmung eingeholt wurde. Allfällige Personalvertretungen (zB Betriebsrat) sind gemäß den gesetzlichen Vorgaben zu involvieren.

## **6 Verwendung von Benutzerdaten**

- 6.1 Benutzerdaten sind alle den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme bestimmter SIP-Trunk-Dienste verwenden muss (z.B. Benutzerkennung, Passwort, Log-In etc.).
- 6.2 Um die missbräuchliche Verwendung von Benutzerdaten zu unterbinden, verpflichtet sich der Kunde insbesondere,
  - seine Benutzerdaten sorgsam aufzubewahren, sie geheim zu halten und nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben oder diesen sonst zugänglich zu machen;
  - unverzüglich alle Benutzerdaten von CANCOM ändern zu lassen, sobald der Verdacht besteht, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis haben;

- berechnete Dritte (zB Mitarbeiter) zur vertraulichen und sicheren Verwahrung der Benutzerdaten zu verpflichten;
- CANCOM von jedem Verdacht auf Missbrauch seiner Benutzerdaten unverzüglich telefonisch zu verständigen.

## **7 Entgelte, Abrechnung**

- 7.1 EINMALIGES ENTGELT: Für die Einrichtung oder Freischaltung von SIP-Trunk-Dienste schuldet der Kunde ein einmaliges Entgelt (Aktivierungsentgelt). Einmalige Entgelte sind mit Leistungsbeginn zur Zahlung fällig.
- 7.2 LAUFENDE ENTGELTE: Für die Bereitstellung der SIP-Trunk-Dienste hat der Kunde ab Leistungsbeginn pro Abrechnungszeitraum ein laufendes Entgelt zu bezahlen. Das laufende Entgelt besteht aus
- einem pro Abrechnungszeitraum geschuldeten Fixbetrag (monatliches Entgelt) und/oder
  - einem variablen Betrag, dessen Höhe davon abhängt, in welchem Ausmaß der Kunde den SIP-Trunk-Dienst während des jeweiligen Abrechnungszeitraums in Anspruch nimmt (Verbindungsentgelte, vom Volumen übertragener Nachrichten bzw. Daten abhängige Entgelte oder dergleichen).

Laufende Entgelte gelangen periodenweise zur Verrechnung. Abrechnungszeitraum ist der Kalendermonat. CANCOM ist berechtigt, der Entgeltverrechnung einen vom Kalendermonat abweichenden Abrechnungszeitraum zugrunde zu legen.

Das monatliche Entgelt ist zu Beginn eines jeden Abrechnungszeitraums im Vorhinein zur Zahlung fällig, das laufende variable Entgelt jeweils am Ende eines jeden Abrechnungszeitraums im Nachhinein.

CANCOM behält sich vor, die Rechnung bei geringem Gebührenaufkommen in längeren Intervallen, die 3 Monate nicht überschreiten, zu stellen.

- 7.3 Im ersten Abrechnungszeitraum (nach Vertragsabschluss) richtet sich die Höhe des monatlichen Entgelts aliquot nach der vom ersten Abrechnungszeitraum ab Leistungsbeginn verbleibenden Anzahl von Tagen.
- 7.4 Sämtliche von CANCOM verrechnet Entgelte sowie die Indexanpassung ergeben sich aus den Entgeltbestimmungen (EB) für die in den Leistungsbeschreibungen (LB) genannten Leistungen. Darüber hinausgehende Leistungen (Komponenten, Software, Dienstleistungen, Telefonkosten, Kosten von Dritten etc.) sind im Entgelt nicht enthalten.
- 7.5 Die Abrechnung erfolgt unter Anwendung kaufmännischer Rundungsregeln auf ganze(n) Cent genau.
- 7.6 Bei Inanspruchnahme verschiedenerer Leistungen stellt CANCOM für alle Leistungen eine Gesamtrechnung. CANCOM ist nach eigener Wahl berechtigt die Leistungen auch einzeln zu verrechnen. Alle im Vertrag angegebenen Entgelte verstehen sich in Euro exklusive Umsatzsteuer. Eine Zahlung gilt an jenem Tag als geleistet, an dem CANCOM über sie verfügen kann. SIP-Trunk-Dienste werden in einem Gesamtbetrag ausgewiesen. Die Detailauflistungen sind online im Kundenportal ersichtlich. Die von CANCOM gelegten Rechnungen sind zuzüglich der Umsatzsteuer gemäß des darin ausgewiesenen Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.
- 7.7 Für den Fall, dass sich der Kunde für eine Miete der Endgeräte entscheidet, behält sich CANCOM das Recht vor, auch die SIP-Trunk-Dienste gemeinsam mit den Mietentgelten über die CANCOM Rental Services GmbH zu verrechnen. Zahlungen auf die Anteile der SIP-Trunk-Dienste wirken dann als schuldbefreiende Zahlungen des Kunden gegenüber CANCOM Austria AG.
- 7.8 Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2015 ändert. Die Anpassung der Entgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. April eines jeden Kalenderjahres in dem Verhältnis, in dem sich der Jahresdurchschnitt des VPI 2015 für das letzte Kalenderjahr gegenüber dem VPI 2015 für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung verändert hat. Nimmt CANCOM im Falle einer Erhöhung des VPI 2015 eine Anpassung nicht vor, verzichtet CANCOM nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung des VPI 2015 in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen. Sämtliche infolge eines mit CANCOM eingegangenen Kundenvertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde.

- 7.9 Die Entgelte sind entweder mittels Einziehungsermächtigung oder Überweisung zu entrichten. Sollte aus Gründen, welche vom Kunden zu vertreten sind, der Einzug nicht möglich sein bzw. vom Kunden rückgängig gemacht werden, ist CANCOM berechtigt, dem Kunden mindestens jenen Betrag für Bearbeitungsaufwand zu verrechnen, den die jeweilige Bank CANCOM in Rechnung stellt. Allfällige Bearbeitungsentgelte ergeben sich aus der jeweiligen Entgeltübersicht der einzelnen Produkte oder Services.
- 7.10 (Gesamt)Rechnungen können nach Wahl von CANCOM in elektronischer Form per E-Mail oder in Papier-Form zugestellt werden. Die Anforderungen zur elektronischen Rechnungslegung ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und seinen Bedingungen. Auf ausdrücklichen Wunsch werden dem Kunden Rechnungen auch in Papierform übermittelt.
- 7.11 Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug sind vom Kunden 1% Verzugszinsen pro Monat zu bezahlen. Die Geltendmachung darüberhinausgehender Schäden, insbesondere Mahn- und Inkassospesen sowie Rechtsanwaltskosten bleibt davon unberührt.
- 7.12 Der Kunde ist nicht berechtigt, wegen Gewährleistungsansprüchen oder sonstigen Gegenansprüchen Zahlungen zurückzuhalten oder aufzurechnen.
- 7.13 Bei SIP-Trunk-Diensten werden die Entgelte in Form eines Einzelentgeltnachweises dargestellt, sofern der Kunde nicht eine Rechnung ohne Einzelentgeltnachweis wünscht. Der Entgeltnachweis wird in elektronischer Form am Kundenportal zur Verfügung gestellt und kann vom Kunden heruntergeladen werden.
- 7.14 Wenn eingehende Zahlungen dem Kundenkonto nicht zugeordnet werden können (z.B. aufgrund fehlender oder falscher Angabe der Kundenvertrags- oder Rechnungsnummer), gelten sie nicht als Zahlung offener Forderungen.
- 7.15 Der Kunde trifft geeignete organisatorische und technische Maßnahmen, um die unberechtigte Inanspruchnahme der durch CANCOM bereitgestellten SIP-Trunk-Dienste zu unterbinden. Nehmen Dritte die dem Kunden bereitgestellten SIP-Trunk-Dienste in Anspruch, haftet der Kunde für die dadurch verursachten Entgelte aus den SIP-Trunk-Diensten, sofern eine derartige Inanspruchnahme mit seinem Einverständnis, seinem Wissen oder infolge zumindest leichter Fahrlässigkeit des Kunden erfolgte, Kosten von Mehrwertdiensten trägt der Kunde nur, wenn sie von ihm oder von Dritten mit seiner Kenntnis oder mit seinem Einverständnis in Anspruch genommen wurden.

## **8 Einwendungen gegen Rechnungen**

- 8.1 Bezweifelt der Kunde die Richtigkeit des ihm mit Rechnung vorgeschriebenen Betrages, so hat er seine Einwendungen unter Angabe der Gründe, aus denen er sich beschwert erachtet, binnen 3 Monaten ab Rechnungszugang schriftlich zu erheben, andernfalls gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt.
- 8.2 Bei Einwendungen gegen einzelne Teile der Rechnung sind die mit beanstandeter Rechnung unstrittig vorgeschriebenen (Teil-)Beträge fristgerecht zu bezahlen.
- 8.3 Sollten sich nach Prüfung durch CANCOM die Einwendungen des Kunden als unberechtigt erweisen, kann der Kunde binnen einem Monat ab erstmaliger Beschwerdeerhebung (§ 4 AStG iVm § 145 Abs.2 TKG) bei sonstigem Einwendungsausschluss die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (Regulierungsbehörde) zur Schlichtung anrufen (§ 205 TKG, § 4 AStG). Bis zur Schlichtung wird die Fälligkeit des bestrittenen Betrages aufgeschoben. CANCOM kann ungeachtet dessen den Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen (§ 145 Abs. 2 TKG). Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gegeben ist, ist CANCOM berechtigt die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem Fälligkeitsdatum zu verlangen.
- 8.4 Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.
- 8.5 Stellt CANCOM einen Fehler bei durchgeführter Abrechnung fest der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem Durchschnitt der in den letzten drei Abrechnungszeiträumen angefallenen Entgelten entspricht, soweit CANCOM einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann (§ 145 Abs. 4). Bei einer kürzeren Vertragsdauer wird der Durchschnittsbetrag sowie das Pauschalentgelt je Kalendertag errechnet.

## 9 Schlichtungsstelle

- 9.1 Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte kann der Kunde und CANCOM Streit- oder Beschwerdefällen, insbesondere (i) betreffend die Qualität des Dienstes und bei Zahlungsstreitigkeiten, die zwischen dem Kunden und CANCOM nicht befriedigend gelöst worden sind, (ii) betreffend die Qualität der Dienste, bei (iii) Ansprüchen aus dem Universaldienst oder (iv) über eine behauptete Verletzung des TKG sowie der auf dessen Grundlage erlassenen Verordnungen und Bescheide, der Regulierungsbehörde vorlegen zu Streitbeilegung vorlegen (§ 205 TKG, § 4 AStG), vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und CANCOM erzielt werden konnte.. CANCOM verpflichtet sich, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen.
- 9.2 Ein Einspruch ist schriftlich innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung zu erheben, wobei CANCOM binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermittelt. Kunden haben ein Jahr ab Beschwerdeerhebung Zeit, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Schlichtungsverfahrens sind unter [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) abrufbar.

## 10 Hard- und Softwareprodukte

- 10.1 Über den Erwerb oder Miete von Hard- und Softwareprodukten (zB Endgeräte) sind gesonderte Verträge ohne Berücksichtigung der SIP-Trunk-Dienste abzuschließen.
- 10.2 Dem Kunden verkaufte Hard- und Softwareprodukte stehen bis zur vollständigen Bezahlung unter Eigentumsvorbehalt.
- 10.3 Die gesetzliche Aktualisierungspflicht von Software im Fall der Bereitstellung von Software oder bei Erwerb von Hardware, welche ohne Software (zB Betriebssysteme) ihre Funktion nicht erfüllen könnte, wird einvernehmlich ausgeschlossen. Die Bereitstellung von mitgelieferter Software erfolgt in der vom Hersteller zur Verfügung gestellten Version. Sollte die Bereitstellung von Updates durch CANCOM vertraglich vereinbart sein, obliegt die Installation und Inbetriebnahme dieser Updates dem Kunden, sofern in einem Wartungsvertrag oder ähnliches nichts Gegenteiliges geregelt ist.
- 10.4 CANCOM ist sohin nicht verpflichtet, dem Kunden die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version einer digitalen Leistung und dem Kunden Aktualisierungen für digitale Leistungen und Waren mit digitalen Elementen zur Verfügung zu stellen.
- 10.5 Sofern dem Kunden Geräte zur Nutzung überlassen werden, verbleiben diese im Eigentum von CANCOM, selbst dann, wenn sie installiert worden sind, und sind bei Vertragsbeendigung auf Kosten des Kunden umgehend, spätestens binnen 10 Werktagen, an CANCOM zu retournieren, andernfalls wird der volle Kaufpreis (Neuwert) in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Kunde und die seinem Verantwortungsbereich unterliegenden Personen haben diese Endgeräte oder Zubehör unter größtmöglicher Schonung zu verwenden. Der Kunde haftet für Beschädigung und Verlust von Geräten und Einrichtungen, die CANCOM im Zuge der Erbringung ihrer Dienste in Räumlichkeiten des Kunden aufstellt, ohne Rücksicht auf die Ursache, somit auch bei höherer Gewalt, es sei denn, der Schaden wurde durch CANCOM oder ihre Beauftragten verursacht. Service und Wartung von gemieteten Endgeräten sowie Zubehör werden während der gesamten Vertragsdauer ausschließlich von CANCOM oder von deren Beauftragten gemäß den jeweiligen Vertragsbedingungen vorgenommen.
- 10.6 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche überlassenen Endgeräte schonend zu behandeln, die Endgeräte nur entsprechend den in der Betriebsanleitung genannten Spezifikationen zu betreiben und CANCOM über Beschädigungen umgehend zu informieren. Der Kunde haftet für die überlassenen Endgeräte.
- 10.7 Als Servicegrenze für SIP-Trunk-Dienste gilt, sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, der bekanntgegebene Hostname oder IP-Adresse. Werden zusätzlich Leitungsdienste zur Verfügung gestellt, gilt die Ethernet-Schnittstelle bzw. die Telefon-Schnittstelle am Modem/Router als Servicegrenze.

## 11 Gewährleistung

- 11.1 Die Gewährleistungspflicht beträgt sechs Monate und ist bei Softwaremängel auf reproduzierbare (laufend wiederholbare) Mängel in der Programmfunktion beschränkt.

- 11.2 CANCOM leistet primär Gewähr durch Verbesserung oder Austausch der mangelhaften Sache. CANCOM ist nur zur Gewährleistung verpflichtet, wenn der Mangel unverzüglich nach Übergabe schriftlich gerügt wurde, andernfalls die Leistung als mangelfrei erbracht gilt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Übernahme einer Leistung zu verweigern, sollte die Leistung mit einem geringfügigen Mangel behaftet sein. Darüber hinaus hat der Kunde zu jedem Zeitpunkt den Beweis zu erbringen, dass die Mangelhaftigkeit der erbrachten Leistung bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorlag.
- 11.3 Wird CANCOM für den Kunden wegen von ihm gemeldeter, angeblich vorliegender Mängel oder Störung tätig und stellt sich im Rahmen der Überprüfung bzw. Störungsbehebung heraus, dass kein Mangel vorliegt oder ein vorliegender Mangel vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde CANCOM den entstandenen Aufwand zu ersetzen.
- 11.4 Jede Gewährleistung und Haftung von CANCOM ist ausgeschlossen, sollte der Mangel oder Schaden auf unsachgemäße Verkabelung Dritter, mangelnde Stromversorgung oder Klimatisierung, Nichteinhaltung von Sicherheitsbestimmungen oder Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sein.
- 11.5 Gewährleistungsansprüche des Kunden bestehen nicht, wenn und soweit der Kunde selbst oder Dritte ohne schriftliche Genehmigung von CANCOM Systeme und oder Systemkomponenten wartet oder ändert und der Mangel dadurch entsteht.
- 11.6 Der Kunde haftet überdies für Schäden oder Störungen, die auf unsachgemäßen Transport oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.
- 11.7 Die Kosten für die Übersendung defekter Geräte an CANCOM trägt der Kunde. Der Austausch defekter Geräte ist gesondert zu beauftragen und wird dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von CANCOM in Rechnung gestellt.

## **12 Haftung**

- 12.1 CANCOM haftet nicht für Inhalt, Richtigkeit, Integrität oder Vollständigkeit von Daten, Nachrichten oder Informationen, die unter Gebrauch der durch CANCOM bereitgestellten SIP-Trunk-Dienste empfangen, übermittelt oder verbreitet werden oder zugänglich sind. Eine spezielle Sprachqualität ist seitens CANCOM nicht geschuldet.
- 12.2 CANCOM betreibt die SIP-Trunk-Dienste sorgfältig und zuverlässig. Dennoch kann es im Rahmen der Leistungserbringung durch CANCOM infolge unvermeidbarer und nicht von CANCOM zu vertretenden Ereignissen sowie betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten zu unvermeidbaren Unterbrechungen kommen. CANCOM ist aber bemüht, Störungen oder Unterbrechungen so rasch wie möglich zu beheben.
- 12.3 CANCOM haftet gegenüber dem Kunden für Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, ausgenommen bei Personenschäden, ausgeschlossen. Für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder bloße Vermögensschäden haftet CANCOM nicht.
- 12.4 Falls durch ein und dasselbe schadenverursachende Ereignis gleichzeitig mehrere Kunden geschädigt werden, ist die Haftung von CANCOM gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit € 4.000,00, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit € 60.000,00 beschränkt; übersteigt der tatsächliche Gesamtschaden den Betrag von € 60.000,00, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig. Dies gilt nicht für Personenschäden.
- 12.5 CANCOM haftet nicht für Schäden, die zurückzuführen sind, auf:
- höhere Gewalt (z.B. Feuer- und Wasserschäden, direkter oder indirekter Blitzschlag, Erdbeben, Stromausfall, Streik) und unvorhersehbare Ereignisse, die außerhalb des Einflussvermögens der CANCOM liegen (zB Seuchen bzw. flächendeckend auftretende Viruserkrankungen (zB in Form von Epidemien oder Pandemien) und die damit verbundenen, von staatlichen Behörden verordneten (Schutz-)Maßnahmen)
  - Einwirkungen durch vom Kunden angeschlossene Geräte,
  - Handlungen CANCOM nicht zurechenbarer Dritter,
  - CANCOM nicht zurechenbaren Netzausfall,
  - Verlust, Diebstahl oder unbefugte Inanspruchnahme,
  - Datenverlust oder Datenschäden,

- für übertragene oder bereitgestellte Daten Dritter, auch wenn diese Daten Schäden am System des Kunden bewirken,
- für die Zuverlässigkeit der verwendeten Systeme zum Erkennen und Abfangen von schädlicher Software oder sonstiger Angriffe (SPAM-Filter, Firewall, Anti-Viren-Programme, Intruder-Detection) oder
- unvermeidbare Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind oder auf unvermeidbare und nicht von CANCOM zu vertretenden Ereignissen zurückzuführen sind.

12.6 Der Kunde haftet für sämtliche Forderungen, die aus der Nutzung von SIP-Trunk-Diensten resultieren (sowohl für Entgelte als auch für die Nutzung der zur Verfügung gestellten Endgeräte und Benutzerdaten). Dies gilt auch für die missbräuchliche Nutzung, sofern diese nicht von CANCOM zu vertreten ist.

12.7 Für alle in der Sphäre des Kunden entstehenden Schäden wird der Kunde CANCOM schaden- und klaglos halten.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, haftet CANCOM nicht dafür, dass die vom Kunden bezogenen Leistungen für einen bestimmten Zweck geeignet sind oder mit Komponenten oder Geräten vom Kunden kompatibel sind.

### 13 Einhaltung von Rechtsvorschriften

13.1 Für den Inhalt der von ihm bereitgestellten, verbreiteten, übermittelten, empfangenen oder zugänglich gemachten Daten, Nachrichten oder Informationen, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Dasselbe gilt sinngemäß für alle Personen, denen der Kunde die Nutzung von der SIP-Trunk-Services ermöglicht.

13.2 Zum Inhalt bereitgestellter, verbreiteter, übermittelter und empfangener oder zugänglich gemachter Daten, Nachrichten oder Informationen, sowie hinsichtlich der Verbreitung von Nachrichten selbst (§ 174 TKG) bestehen Beschränkungen durch Rechtsvorschriften (Strafgesetzbuch, Pornografiegesetz, Verbotsgesetz, E-Commerce-Gesetz, TKG etc.), zu deren Einhaltung sich der Kunde verpflichtet. Verletzt der Kunde bei Nutzung der SIP-Trunk-Dienste Rechtsvorschriften, hält er CANCOM in diesem Zusammenhang schad- und klaglos.

13.3 Nutzt der Kunde die SIP-Trunk-Dienste, um Daten zur Abfrage durch Dritte bereitzustellen, gilt er als Medieninhaber im Sinne des Mediengesetzes. Er hält CANCOM von jedem Schaden frei, welcher durch die von ihm in Verkehr gebrachten Daten entsteht; dies insbesondere im Zusammenhang mit Medieninhaltsdelikten oder medienrechtlichen Entschädigungsansprüchen Dritter.

### 14 Geheimhaltung und Datenschutz

14.1 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche technischen und geschäftlichen Unterlagen (z.B. Datenträger, Zeichnungen, Dokumente, Messergebnisse, Muster) sowie jede Art von technischen Mitteilungen, Kenntnissen, Erfahrungen Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.

14.2 Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche von CANCOM bereitgestellten Benutzerdaten geheim zu halten und CANCOM zu informieren, sollte diese nicht mehr geheim sein. Der Kunde haftet für sämtliche Schäden, die aus der Verletzung dieser Pflicht entstehen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, Datensicherheitsmaßnahmen bei seinen Endgeräten zu ergreifen, insbesondere eine Antivirensoftware und Firewall zu installieren und aktuell zu halten und Sicherheitsupdates einzuspielen.

14.3 CANCOM gewährleistet je nach der Art der verwendeten Daten und nach Umfang und Zweck der Verwendung sowie unter Bedachtnahme auf den Stand der technischen Möglichkeiten und auf die wirtschaftliche Vertretbarkeit die Sicherheit der gespeicherten Daten.

14.4 CANCOM legt hohen Wert auf rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten nach Vorgaben des europäischen Datenschutzrechts.

14.5 Weitere Informationen zum Datenschutz bei CANCOM finden Kunden in der Datenschutzerklärung unter <https://www.cancom.at/agb>. Ferner unterliegen CANCOM und ihre Mitarbeiter dem Kommunikationsgeheimnis gemäß § 161 TKG.

14.6 Für bestehende Kunden werden zur Erstellung von kundenspezifischen Angeboten die Rechnungsdaten der letzten 12 (zwölf) Monate verarbeitet.

- 14.7 Die Stammdaten des Kunden – darunter fallen gemäß der DSGVO: Vorname, Nachname, Firma, akademischer Grad, Geburtsdatum, Standortadresse, Firmensitz, Firmenbuchnummer, Telefonnummer, E-Mailadresse, Faxnummer, Daten über die Bonität, Daten über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses, Informationen über die getätigten Zahlungen, Informationen über Mahnungen usw. – werden ausschließlich zum Abschluss, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Vertrages mit dem Kunden, zur Verrechnung der Entgelte, zur Erstellung eines Nutzerverzeichnis (§ 173 TKG ) und zur Erteilung von Auskünften an Notrufdienste (§ 124 TKG ) verwendet.
- 14.8 Verkehrsdaten bzw. Metadaten sind Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zwecke der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden. Das sind zum Beispiel aktive und passive Nutzernummern, Device, Gebührencode, Gesamtzahl der für den Abrechnungszeitraum zu berechnenden Minuten; Art, Datum, Zeitpunkt und Dauer einer Verbindung oder sonstigen Nutzung; übermittelte Datenmenge; Leitwege; das verwendete Protokoll; das Netz, von dem die Nachricht ausgeht oder an das sie gesendet wird; Format der Nachricht. Diese werden gelöscht oder anonymisiert, sofern die, die Verkehrsdaten betreffende Rechnung bezahlt worden ist, oder binnen drei Monaten, wenn kein rechtzeitiger Einspruch gegen die Rechnung erhoben worden ist. Verkehrsdaten werden weiters nicht gelöscht, wenn eine Anordnung nach § 135 Abs. 2b StPO erlassen wird, bis zum Ablauf der angeordneten Dauer oder auf Grund einer Anordnung der Staatsanwaltschaft (§ 138 Abs. 2 StPO). Im Fall des rechtzeitigen Einspruchs gegen die Rechnung werden die Verkehrsdaten noch bis zur endgültigen Beendigung des Einspruchsverfahrens oder rechtskräftigen Beendigung des Gerichtsverfahrens gespeichert.
- 14.9 Inhaltsdaten, also die Inhalte übertragener Nachrichten des Kunden werden von CANCOM bzw. dessen Erfüllungsgehilfen (Betreiber) lediglich aus technischen Gründen kurzzeitig gespeichert. Sobald aus technischen Gründen eine Speicherung nicht mehr notwendig ist, werden Inhaltsdaten umgehend von CANCOM bzw. dessen Erfüllungsgehilfen (Betreiber) gelöscht. Sofern die Speicherung von Inhaltsdaten Teil einer Leistung von CANCOM ist, werden die Inhaltsdaten für die Dauer der Erbringung der Leistung gespeichert.
- 14.10 Nur sofern personenbezogene Daten für betriebliche Zwecke (das sind insbesondere Fehlerbehebungen bei Problemen des Verbindungsaufbaus, Netzwerk-Bedarfsanalysen, Performanceanalysen, Weiterentwicklung und Planung des Netzausbaus, Optimierung von Angeboten sowie Analyse und Vorbeugung von betrügerischen Handlungen zu Lasten von CANCOM) unbedingt notwendig sind, verarbeitet CANCOM Metadaten. Zu diesen Zwecken gespeicherte Metadaten werden spätestens nach 6 Monaten gelöscht oder anonymisiert.
- 14.11 Um die Kommunikation sicherstellen zu können arbeitet CANCOM mit unterschiedlichen Dienstleistern bzw. Partnern (z.B. Terminierungspartnern) zusammen, die zur Fehlerbehebung auch Zugriff auf die technischen Systeme und Daten erhalten.
- 14.12 Die Stammdaten des Kunden werden binnen acht Wochen (i) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden, (ii) nach Beendigung eines Schlichtungsverfahrens, (iii) Zahlung sämtlicher offener Entgelte gelöscht, je nach dem welcher Sachverhalt später eintritt, jedenfalls aber nach sieben Jahren. Eine darüberhinausgehende Speicherung der Daten erfolgt lediglich aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen.
- 14.13 Der Kunde ist damit einverstanden, dass CANCOM die Stammdaten des Kunden für die Einholung von Bonitätsauskünften an Auskunftunternehmen wie zB KSV1870 übermittelt und das Ergebnis der Bonitätsauskunft für die Vertragsdauer speichert. Bei Abschluss eines Mietvertrages werden die Stammdaten an die CANCOM Financial Services GmbH übermittelt und gemäß den gesetzlichen Vorschriften, jedenfalls für die Dauer des Mietvertrages gespeichert.
- 14.14 Der Kunde erklärt, dass er allfällige Mitbenutzer seines Anschlusses vorweg über die Verwendung der Verkehrsdaten durch CANCOM informieren wird.
- 14.15 CANCOM übermittelt an Dritte folgende Daten:
- An Inkassobüros, Rechtsanwälte und Gerichte: Stammdaten im Falle des Zahlungsverzugs
  - An Notruf Organisationen im Falle eines Notfalls (§ 124 TKG): Stammdaten, sofern CANCOM zur Auskunftserteilung gesetzlich verpflichtet ist.
  - bei Abschluss eines Mietvertrages über die Endgeräte: Stammdaten an die CANCOM Financial Services GmbH.

Soweit CANCOM gemäß gesetzlichen Bestimmungen zur Weitergabe von Daten an Dritte verpflichtet ist, wird CANCOM dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen.

14.16 CANCOM wird alle technisch möglichen und zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die bei CANCOM gespeicherten Daten zu schützen. Sollte es einem Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, bei CANCOM gespeicherte Daten in seine Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden, so haftet CANCOM dem Kunden gegenüber nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten.

## 15 Rufnummernanzeige

15.1 Bei SIP-Trunk-Diensten ist der Kunde – ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 174 Abs. 2 TKG – berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Nutzers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken, indem er direkt an seinem eigenen Endgerät die entsprechende Funktion aktiviert (sofern das Endgerät diese Funktion unterstützt).

15.2 Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben. Der Kunde ist auch als angerufener Nutzer berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

## 16 Verbot von Missbrauch

16.1 Dem Kunden ist untersagt, die durch CANCOM bereitgestellten SIP-Trunk-Dienste missbräuchlich zu nutzen. Als Missbrauch gilt insbesondere:

- jeder Verstoß gegen § 31 TKG;
- der Weiterverkauf von bei CANCOM bezogenen SIP-Trunk-Diensten (Punkt 19), es sei denn dieser wäre ausdrücklich vereinbart;
- der unbefugte Eingriff in Rechte Dritter (z.B. fremde Urheber-, Marken- und Musterrechte etc.);
- die unberechtigte Weitergabe von Benutzerdaten (z.B. Benutzerkennung, Passwort, PIN etc.) an Dritte;
- der sorglose Umgang des Kunden mit Benutzerdaten (Punkt 6) oder der schuldhafte Verstoß des Kunden gegen die ihn treffende Pflicht zur Geheimhaltung dieser Daten;
- jede andere hier nicht ausdrücklich angeführte Nutzung, welche nach der allgemeinen Verkehrsauffassung einen Missbrauch darstellt.

16.2 Der Kunde haftet für alle Schäden, die er schuldhaft durch missbräuchliche Nutzung der durch CANCOM bereitgestellten SIP-Trunk-Dienste verursacht.

## 17 Sperre von SIP-Trunk-Dienste

17.1 Sofern ein Missbrauch durch den Kunden oder einen von ihm legitimierten Benutzer gegeben ist und der Kunde den Missbrauch trotz Aufforderung durch CANCOM nicht innerhalb angemessener Frist einstellt, ist CANCOM berechtigt, eine Sperre seines Anschlusses vorzunehmen oder - soweit anwendbar - vom Kunden angelegte Benutzerkonten zu löschen. Soweit der Kunde die Sperre zu vertreten hat, wird CANCOM dem Kunden die Kosten der Sperre in Rechnung stellen. Der Kunde ist verpflichtet, die während einer Sperre anfallenden Grundgebühren zu zahlen, wenn er die Sperre zu vertreten hat.

17.2 Aus wichtigem Grund ist CANCOM zu teilweiser oder auch gänzlicher Einstellung der Leistungserbringung berechtigt, über die der Kunde informiert wird; dies insbesondere, wenn

- ein Grund vorliegt, der CANCOM zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt (Punkt 21.2);
- im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden nur bei vorheriger Mahnung unter Androhung der Sperre und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;
- die Leistung vom Kunden genutzt wird, um eine nicht bloß geringfügige und / oder wiederholte Verwaltungsübertretung zu begehen oder zur Begehung einer gerichtlich strafbaren Handlung genutzt wird;
- der Kunde die Leistung nutzt, um das Netz des Providers zu stören;
- der Kunde eine allfällige Sicherheitsleistung nicht erbracht hat;
- der Kunde eine Störungsbehebung vereitelt;

- der Kunde die von CANCOM zur Verfügung gestellte Geräte manipuliert;
- über den Kunden ein Insolvenzverfahren mangels Kostendeckung abgewiesen wird;
- die weitere Erbringung der Leistung wird aus Gründen technisch unmöglich, die nicht in der Sphäre von CANCOM liegen.
- der Anschluss des Kunden wegen begründetem Manipulationsverdacht seitens des Betreibers gesperrt wird.
- der Kunde störende oder nicht zugelassene Endeinrichtungen trotz Aufforderung durch CANCOM nicht unverzüglich vom Netzabschlusspunkt entfernt (§ 32 Abs. 1 TKG). Störend sind insbesondere solche Endeinrichtungen, von denen Netzaktivitäten ausgehen, die für den Netzbetrieb sicherheits- oder betriebsgefährdend oder für dritte Nutzer schädigend oder belästigend sind;
- dies zur Vornahme technisch oder betrieblich notwendiger Arbeiten oder zur Beseitigung von Störungen unbedingt erforderlich ist.

17.3 Der Kunde trägt im Fall einer von ihm zu vertretenden gänzliche Sperre die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung, anfallenden Reparaturaufwand sowie Ersatz allenfalls entstehender Schäden. Die Höhe der Kosten richtet sich nach dem Ausmaß des zur Herstellung und Aufhebung einer allfälligen Sperre erforderlichen Einsatzes technischen Personals zuzüglich anfallender Spesen. Eine Entsperrung kann nur in der Normalarbeitszeit (NAZ) von CANCOM durchgeführt werden.

17.4 Die Sperre wird aufgehoben, sobald die Voraussetzungen für die Sperre weggefallen sind und der Kunde die angefallenen Kosten und CANCOM sonst gebührende Ansprüche bezahlt oder ausreichende Sicherheit geleistet (Punkt 17) hat.

17.5 Es obliegt CANCOM, die SIP-Trunk-Dienste zu sperren oder den Vertrag (außer)ordentlich zu kündigen.

## 18 Vertrags- und Entgeltänderungen

18.1 Eine Änderung der Rechtslage sowie gerichtliche oder behördliche Anordnungen können CANCOM verpflichten, SIP-Trunk-Dienste abzuändern oder einzustellen. Der Kunde kann aus derartigen Änderungen oder Einstellungen keine Rechtsfolgen ableiten, sofern nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben.

18.2 Beabsichtigte und den Kunden nicht ausschließlich begünstigende Änderungen der CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste, oder der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Entgelte wird CANCOM dem Kunden in schriftlicher Form, etwa als Beilage zur monatlichen Abrechnung oder im Internet unter <https://www.cancom.at/agb> oder in einer von der Regulierungsbehörde vorgegebenen Form, mindestens drei Monate vor In-Kraft-Treten mitteilen. Gleichzeitig wird der Kunde auf den Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der Änderungen und weiters darauf hingewiesen, dass er berechtigt ist, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Diese Kündigung wird mit Zugang oder mit vom Kunden angegebenen Vertragsende, spätestens zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens dieser Änderungen wirksam. Dem Kunden wird auf sein Verlangen der Volltext der Änderungen zugesandt.

18.3 Änderungen der CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste, oder der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Entgelte, die allein infolge einer von der Regulierungsbehörde gem. § 135 Abs. 9 TKG erlassenen Verordnung erforderlich werden und den Kunden nicht ausschließlich begünstigen, oder betreffend einer vereinbarte Indexanpassung oder aufgrund einer Senkung des Entgelts, berechtigen den Kunden nicht zur kostenlosen Kündigung des Vertrages.

18.4 Der Kunde stimmt zu, dass CANCOM vereinbarte Entgelte senkt oder den Kunden ausschließlich begünstigende Änderungen der CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste, der Leistungsbeschreibungen oder der Entgeltbestimmungen vornimmt. CANCOM wird derartige Änderungen in geeigneter Form (zB im Internet unter <https://www.cancom.at/agb>) kundmachen.

18.5 CANCOM behält sich das Recht vor, Entgelte anzupassen (zu erhöhen oder zu verringern), sofern sich die nicht von CANCOM zu vertretenden Zulieferkosten verändern.

## 19 Änderung der Leistung (Change Requests)

19.1 Für gewünschte Erweiterungen des Leistungsumfangs wird CANCOM ein Angebot erstellen und können vom Kunden mittels Auftragserteilung bestellt werden und werden nur wirksam, soweit sie von CANCOM schriftlich bestätigt werden (Punkt 3).

19.2 Mit Wirksamkeit einer Änderung werden die Entgelte entsprechend neu berechnet.

19.3 Der Ausbau weiterer Standorte ist nur nach Vereinbarung und nur je nach Verfügbarkeit möglich.

## **20 Wiederverkauf und Rechtsnachfolge**

20.1 Dem Kunden ist der Wiederverkauf der SIP-Trunk-Dienste von CANCOM nicht gestattet.

20.2 Der gänzliche oder teilweise Eintritt eines Dritten in die Rechte und Pflichten des Kundenvertrages bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von CANCOM. Im Eintrittsfall schulden sowohl der bisherige als auch der neu eintretende Kunde die Leistung der bis zum Eintrittszeitpunkt entstandenen Zahlungsverpflichtungen zur ungeteilten Hand.

## **21 Vertragsdauer und Vertragsbeendigung**

21.1 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, wird der Kundenvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jedem Vertragsteil unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich per E-Mail oder Brief aufgekündigt werden. Sofern im Angebot nichts Gegenteiliges vereinbart wird, gilt eine Mindestvertragsdauer von 12 Monaten als vereinbart. Für den Fall, dass der Vertrag innerhalb der Mindestvertragsdauer gekündigt wird, so ist der Kunde verpflichtet, die für die Freischaltung beim Betreiber entstandenen Kosten sowie das Restentgelt, welches bis zum Ende des Kündigungsverzichts angefallen wäre, CANCOM zu ersetzen. CANCOM wird mit Endabrechnung dem Kunden diese Kosten in Rechnung stellen.

21.2 Sollte eine Mindestvertragsdauer vereinbart sein, kann der Kunde eine Kündigung erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer aussprechen. Der jeweilige Vertrag verlängert sich um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Werden die SIP-Trunk-Dienste gemeinsam mit anderen Leistungen zB aus dem Servicevertrag oder mit einem Mietvertrag bezogen, so gelten die Mindestvertragsdauer sowie die Kündigungsfristen gemäß den Vertragsbedingungen des Service- und/oder Mietvertrages auch für diese SIP-Trunk-Dienste.

21.3 Sofern nichts anderes vereinbart ist, gilt als Beginn der Mindestvertragsdauer, jener Monat, in dem CANCOM mit der Leistungserbringung beginnt.

21.4 CANCOM ist berechtigt den Vertrag mit dem Kunden aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirksamkeit zu beenden. Davon unberührt bleibt die Pflicht des Kunden, das vereinbarte laufende Entgelt zu bezahlen. CANCOM trifft in diesem Fall keine Pflicht zur Leistungserbringung.

21.5 Aus wichtigem Grund kann der Kundenvertrag von jedem Vertragsteil jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Ein wichtiger Grund, der CANCOM zu fristloser Vertragsauflösung berechtigt, liegt insbesondere vor:

- Zahlungsverzug des Kunden trotz Mahnung unter Androhung der Kündigung und unter Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen;
- wenn der Kunde selbst oder ein eine Sicherstellung leistender Dritter bei Abschluss des Kundenvertrages über seine Wirtschafts- oder Vermögensverhältnisse unrichtige Angaben gemacht oder Umstände verschwiegen hat, bei deren Kenntnis CANCOM den Vertrag nicht abgeschlossen hätte;
- bei Eintritt der Zahlungsunfähigkeit des Kunden und der damit verbundenen Nichteröffnung des Insolvenzverfahrens;
- Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden oder, ist der Kunde juristische Person, bei Liquidation oder Verlust der Gewerbeberechtigung;
- im Fall jeder gegen bestehende Rechtsvorschriften verstoßenden Nutzung der SIP-Trunk-Dienste (Punkt 13);
- wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder SIP-Trunk-Dienste sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;
- wenn CANCOM den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netzabschlusspunkt auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung anderer Nutzer des Netzes oder SIP-Trunk-Dienste oder einer Gefährdung von Personen nicht unverzüglich nachkommt;
- wenn der Kunde eigenmächtig, die Endgeräte auf einen anderen, als den vertraglich vereinbarten Netzabschlusspunkt anschließt;

- wenn der Betreiber das für die SIP-Trunk-Dienste notwendige Netz nicht mehr zur Verfügung stellt und ein Wechsel zu einem alternativen Betreiber nicht möglich oder zumutbar ist;
- die Berechtigung zum Betrieb und/oder zur Nutzung des Telekommunikationsnetzes aus irgendeinem Grund widerrufen wird oder endet (und nicht gleichzeitig ersetzt wird) und dies die Ausübung von Rechten oder die Erbringung von Pflichten nach diesem Vertrag beeinträchtigt;
- wenn der Kunde die Verpflichtung zur Bestellung von Sicherheiten oder Verstärkung von bestellten Sicherheiten nicht erfüllt;
- wesentliche Verschlechterung der wirtschaftlichen Lage des Kunden oder für ihn Sicherstellung leistender Dritter, insbesondere bei Moratoriumsvereinbarungen, Feststellung von Reorganisationsbedarf im Unternehmen des Kunden durch einen Wirtschaftsprüfer, Zahlungseinstellungserklärungen, Vorlage des Vermögensverzeichnisses bei Gericht, außergerichtlichen Ausgleichsverfahrens, jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden.
- schwerwiegender Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten.

21.6 CANCOM ist berechtigt, bestimmte Leistungen einzustellen, wenn deren Erbringung aufgrund von nicht im Einflussbereich von CANCOM liegenden Gründen unmöglich oder wirtschaftlich nicht mehr zumutbar ist.

21.7 Allfällig andere mit CANCOM bestehende Verträge bleiben von einer Vertragsbeendigung der SIP-Trunk-Dienste unberührt.

21.8 Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer durch berechtigte außerordentliche Kündigung seitens CANCOM beendet, wird dem Kunden bei der Endabrechnung ein Restentgelt verrechnet. Dieses berechnet sich aus den Grundentgelten, die für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragskündigung und Ende des Kündigungsverzichts angefallen wäre.

21.9 Ist der Kunde ein Klein-, und Kleinunternehmen, gemäß § 4 Z 66 TKG, sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, so verzichtet er auf seine Kündigung des Vertrages hinsichtlich aller Bestandteile des Bündels innerhalb der einmonatigen Kündigungsfrist gemäß § 136 Abs 4 TKG, sofern er berechtigt ist, wegen Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen einzelne Bestandteile eines Bündelproduktes gemäß § 136 Abs. 2 TKG zu beenden. Eine ausdrückliche Verzichtserklärung erfolgt schriftlich im jeweiligen Angebot. Von der Kündigung nicht umfasst sind gemietete Endgeräte, Telefonanlagen etc. die einem gesonderten Vertrag unterliegen.

## **22 Qualität und Sicherheit der SIP-Trunk-Dienste**

22.1 CANCOM stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Dies erreicht CANCOM insbesondere durch ein redundantes System, welches Netz- Unterbrechungen entgegenwirkt. Für die Eignung der SIP-Trunk-Dienste kann CANCOM jedoch keine Gewähr leisten. Insbesondere sind die SIP-Trunk-Dienste nicht zum Schutz von Leib und Leben geeignet.

22.2 CANCOM stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entsprechen und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des Netzes wird CANCOM je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren. Weitere Details zum Umfang der angebotenen Dienste und die Hauptmerkmale jedes bereitgestellten Dienstes einschließlich etwaiger Mindestniveaus der Dienstqualität können der jeweiligen Leistungsbeschreibung entnommen werden.

22.3 Nicht alle Risiken, so etwa Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Call-Frauds, Angriffe von Hackern, können durch die von CANCOM ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen vermieden werden, da diese vom Kundenverhalten abhängig sind. Für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Firewalls, entsprechende Browsereinstellungen, Virenschutzprogramme, Verschlüsselung, schützende Konfiguration der kundeneigenen Kommunikationssysteme etc.) ist der Kunde selbst verantwortlich.

**23 Nutzerverzeichnis**

23.1 Auf Wunsch kann der Kunde mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen, akademischer Grad und seiner Adresse, Nutzernummer und falls gewünscht Berufsbezeichnung in ein allgemein zugängliches Nutzerverzeichnis unentgeltlich eingetragen werden oder seinen Eintrag wieder löschen oder ändern zu lassen.

**24 Sonstige Bestimmungen**

24.1 Von den CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste abweichende Vereinbarungen, Änderungen oder Ergänzungen von Kundenverträgen sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich erfolgen. Vom Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abgegangen werden. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

24.2 Ist irgendeine Vertragsbestimmung der CANCOM AGB für SIP-Trunk-Dienste oder eines Vertrages nichtig oder unwirksam, so gilt eine Bestimmung als vereinbart, die der nichtigen oder unwirksamen inhaltlich möglichst nahekommt. Der Vertrag bleibt im Übrigen unverändert aufrecht, es sei denn, das Festhalten am Vertrag würde mit Rücksicht auf seine Teilnichtigkeit eine unzumutbare Härte für einen Vertragsteil darstellen.

24.3 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien.

24.4 Auf allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Kundenverträgen, auch über die Gültigkeit der Verträge selbst, ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts anzuwenden.

24.5 Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird gemäß § 132 Abs. 2 TKG hingewiesen. Über diese sind in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union lokale Notdienste (gemäß § 18 KEM-V) kostenlos erreichbar.

24.6 Kontakt:

CANCOM Serviceline : +43(0)50822-0

Email-Adresse : [kd-center@cancom.com](mailto:kd-center@cancom.com)

Stand Jänner 2024