

## VERBRAUCHER

### 1. Präambel

1.1. Die peoplefone Internet Telephonie GmbH, FN 276442 h, Mariahilfer Straße 32, 1070 Wien, bietet Dienstleistungen für Internet-Telefonie sowie Hard-/Software an.

1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz "AGB") gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen peoplefone und Verbrauchern im Sinne des KSchG.

1.3. Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der peoplefone Internet Telephonie GmbH (im Folgenden „peoplefone“) und dem Vertragspartner (im Folgenden „Kunde“). Die AGB gelten für sämtliche Verträge, auch in Zukunft abzuschließende Verträge, ohne dass es eines erneuten Hinweises auf die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedarf.

1.4. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn peoplefone ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### 2. Leistungsumfang / Leistungsausschluß

2.1. peoplefone ermöglicht Kunden über das Internet zu telefonieren. Zu diesem Zweck betreibt peoplefone die Webseite [www.peoplefone.at](http://www.peoplefone.at) sowie die zur Erbringung dieser Dienste nötigen technischen Einrichtungen.

2.2. Inhalt, Umfang und Preise der Leistungen von peoplefone sind jederzeit unter [www.peoplefone.at](http://www.peoplefone.at) einsehbar.

2.3. Bei den Leistungen von peoplefone handelt es sich grundsätzlich um Dienstleistungen. Ausgenommen hiervon sind lediglich der Verkauf und ggfls. die Vermietung von Hard- und Softwareprodukten.

2.4. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn peoplefone diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig erfüllt hat.

2.5. peoplefone ist bei einem Teil der Dienstleistungen auf die Leistung von Dritten angewiesen (z.B. ADSL/Kabel-Internetverbindung). peoplefone ist zur Inanspruchnahme von Drittleistungen ausdrücklich berechtigt.

2.6. peoplefone darf sich zur Vertragserfüllung Dritter (Subunternehmer) bedienen.

2.7. peoplefone ist bemüht, die geschuldeten Leistungen umfänglich zur Verfügung zu stellen und wird die dazu erforderlichen Maßnahmen treffen. peoplefone verpflichtet sich eine Hotline zur Meldung von Störungen einzurichten und aufrecht zu erhalten.

2.8. peoplefone stellt Kunden einen VoIP-Anschluss zur Verfügung. Der Anschluss ermöglicht dem Kunden, sich über einen geeigneten Internetzugang per SIP mit dem peoplefone SIP-Server zu verbinden. Der SIP-Server weist eine über 365 Tage im Jahr gemittelte Mindestverfügbarkeit von 99,9% auf. Der SIP-Server gilt als verfügbar, wenn der Kunde eine Verbindung zum Server aufbauen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Berechnung der SIP-Serververfügbarkeit ausgeschlossen.

2.9. peoplefone ist bei der Erbringung der geschuldeten Leistung auf Vorleistungen Dritter und Mitwirkung des Kunden angewiesen. Die Qualität der Vorleistungen kann ggfls. schwanken. Die Qualität der zu erbringenden Dienstleistung hängt u. a. allerdings auch von den vom Kunden eingesetzten Hardware- und Softwarekomponenten sowie von den vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internetanschluss ab.

2.10. Eine individuelle Sperrung bestimmter nationaler, internationaler Rufnummern und Rufnummerngassen sowie bestimmter Sonderrufnummern ist nicht möglich. Dies betrifft nicht Mehrwertdienste.

2.11. Über das Netz der peoplefone ist es möglich, Faxe zu senden und zu empfangen. Hierzu unterstützt peoplefone T.38, das derzeit zuverlässigste Protokoll zur Übermittlung von Faxen über das Internet. Die Verwendung des Protokolls setzt jedoch voraus, dass auch die Gegenseite T.38 unterstützt. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt peoplefone mit dem Codec G.711. In diesem Fall oder bei unzureichender Leitungsqualität, kann es zu Abbrüchen oder Unvollständigkeit bei der Übermittlung von Seiten kommen.

2.12. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine von einem anderen Provider herrührende Rufnummer beizubehalten. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Rufnummer von einem anderen Provider zu peoplefone zu übertragen. Für diese Dienstleistung berechnet peoplefone eine einmalige Gebühr laut aktueller Entgeltbestimmung. Für die Weitergabe von Rufnummern von peoplefone zu einem anderen Provider berechnet peoplefone pro Auftrag eine einmalige Bearbeitungsgebühr laut aktueller gültiger Entgeltbestimmung.

2.13. Der Kunde kann nach abgeschlossener Anschaltung je Rufnummer einen Telefonbucheintrag (Weiße Seiten) beauftragen. Der Eintrag und Änderungen sind kostenfrei.

2.14. Die von peoplefone bereitgestellten Services stehen unmittelbar nach Aktivierung im Kundenkonto zur Verfügung. Wenn eine Rufnummer portiert wird stehen die Services nach Abschluss des Portierungsvorganges zur Verfügung.

### 3. Vertragsabschluss und -beendigung

#### 3.1. Vertragsanbahnung

a) peoplefone stellt die von ihr angebotenen Leistungspakete umfassend auf der von ihr betriebenen Webseite [www.peoplefone.at](http://www.peoplefone.at) unter der Überschrift „PRIVAT“ zur Kenntnisnahme durch die Kunden zur Verfügung. Hierdurch werden die Kunden aufgefordert, bei Interesse ein Angebot an peoplefone zu unterbreiten, zum Abschluss eines Vertrages. Der genaue Vertragsinhalt des Angebotes des Kunden ergibt sich dabei aus den peoplefone zur Verfügung gestellten Leistungspaketen. Die Absendung eines Angebotes durch den Kunden stellt noch keinen Vertragsschluss dar.

#### 3.2. Vertragsabschluss

a) Der Vertrag über die Nutzung von VoIP-Leistungen kommt zu Stande, wenn peoplefone den Auftrag des Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen annimmt. Die Annahme gilt als durch peoplefone erklärt, wenn peoplefone den Auftrag des Kunden schriftlich bestätigt oder das peoplefone Konto freigeschaltet und aktiviert. Der Kunde ist 5 Werktage an seinen Antrag gebunden.

b) peoplefone ist zur Auftragsannahme nicht verpflichtet und behält sich vor, die Annahme insbesondere von folgenden Bedingungen abhängig zu machen:

- Bonitätsprüfung
- technische Realisierbarkeit, (insb. LAN-Qualität, xDSL-Verfügbarkeit)
- ggf. durch den Kunden zu erbringende, angemessene Sicherheitsleistung

c) Regulatorische Rahmenbedingungen: Die Parteien sind sich darin einig, dass die Vertragserfüllung maßgeblich durch die jeweils geltenden regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst wird (insbesondere das TKG, die dazu bestehenden Verordnungen und Durchführungsgesetze, die mit Netzbetreibern geltenden Zusammenschaltungs- und Fakturierungsbedingungen sowie Entscheidungen der Regulierungsbehörde, der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Behörden oder Gerichte). peoplefone ist im Falle von Änderungen dieser Rahmenbedingungen berechtigt, nach eigenem billigem Ermessen die Konditionen anzupassen. Wird die Leistung durch eine Änderung ökonomisch oder technisch wesentlich erschwert, steht peoplefone ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund zu, wenn eine Anpassung des Vertrages nicht zu sachgerechten und zumutbaren Ergebnissen führt. Diese Kündigung führt nicht zu weiteren Ansprüchen des Kunden. Siehe hierzu Pkt. 13. Dies gilt nicht für Rückforderungen von Guthaben nach Pkt. 3.8.a.

#### 3.3. Vertragslaufzeit

a) Die Einzelheiten bezüglich der Vertragslaufzeit ergeben sich vorrangig aus dem abgeschlossenen Vertrag und der Zahlungsweise.

b) Prepaid-Verträge haben keine Mindestvertragslaufzeit. Ausnahme sind Prepaid-Verträge für Festnetzrufnummern (sowohl standortunabhängige- als auch geografische) und für das Produkt „peoplefone Hosted“. Diese haben eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag für Festnetzrufnummern oder „peoplefone Hosted“ verlängert sich um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. peoplefone verpflichtet sich den Verbraucher rechtzeitig fristgerecht schriftlich von der Beendigung der Vertragslaufzeit und der neuerlichen Verlängerung zu informieren.

c) Postpaid-Verträge haben eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Die Vertragslaufzeit verlängert sich um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. peoplefone verpflichtet sich den Verbraucher rechtzeitig fristgerecht schriftlich von der Beendigung der Vertragslaufzeit und der neuerlichen Verlängerung zu informieren.

### 3.4. Ordentliche Kündigung

a) Die Telekommunikationsdienstleistungen der peoplefone können von beiden Parteien jederzeit (vorbehaltlich der Einhaltung von Mindestlaufzeiten) mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Monats ordentlich gekündigt werden, d.h. zwischen der Kündigung und dem Tag, an dem die Kündigung wirksam werden soll, muss ein voller Monat liegen.

b) Kündigungen müssen per E-Mail oder in Schriftform (Brief oder Fax) erfolgen. peoplefone ist berechtigt, einen Nachweis der Identität/Legitimität des Kündigenden zu fordern. Es wird dem Kunden empfohlen, bei Ausspruch der Kündigung die ihm zugewiesene SIP-ID sowie seine Rufnummer anzugeben, damit eine Abwicklung der Kündigung rasch gewährleistet werden kann.

c) Das peoplefone Konto bleibt nach Kündigung des Vertrages kostenlos bestehen und kann jederzeit auf Wunsch des Kunden gelöscht werden. peoplefone behält sich vor, inaktive Accounts nach Maßgabe der geltenden peoplefone AGB zu löschen.

### 3.5. Rücktrittsrecht des Kunden

Der Kunde kann vom Vertrag nach den gesetzlichen Bestimmungen zurücktreten, wenn der Vertrag durch ein Haustürgeschäft (§ 3 KSchG) oder ein Fernabsatzgeschäft (§ 11 FAGG) geschlossen wurde und kein Fall des § 18 FAGG (z.B. vereinbarungsgemäßer Ausführungsbeginn der Dienstleistung und vollständige Vertragserfüllung innerhalb Rücktrittsfrist, Lieferungen von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer aufgrund ausdrücklicher Zustimmung des Kunden vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung begonnen hat) vorliegt. Sowohl bei einem Haustürgeschäft, als auch bei einem Fernabsatzgeschäft (FAGG) kann der Kunde

binnen 14 Tagen nach Vertragsabschluss zurücktreten. Der Rücktritt kann formfrei erfolgen.

### 3.6. Außerordentliche Kündigung

a) peoplefone behält sich ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde schuldhaft gegen seine Pflichten aus dem Vertragsverhältnis verstößt und es peoplefone nicht zugemutet werden kann, den Ablauf der Kündigungsfrist ab zu warten.

Ein solcher Fall liegt unter anderem vor, wenn:

- der Kunde unter falschem Namen oder falscher Identität einen peoplefone Account anlegt und/oder
- ein Fall des Missbrauchs oder der Verdacht einer Straftat besteht
- der Kunde das peoplefone Konto bzw. VoIP-Anschluss, die Verbindung oder die ihm zugewiesene Rufnummer missbräuchlich einsetzt und/oder
- der Kunde unrichtige Angaben gemacht hat, die für das Vertragsverhältnis von Bedeutung sind
- der Kunde seine Zahlungen nachhaltig (z.B. 2 Monate in Folge) nicht vollständig leistet und unter zweiwöchiger Nachfristsetzung erfolglos gemahnt wurde
- regelmäßige Rücklastschriften
- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird oder in den Vermögensverhältnissen des Kunden eine sonstige wesentliche Verschlechterung eintritt, die befürchten lässt, dass dieser seinen Verpflichtungen zeitweise oder dauernd nicht nachkommen kann
- der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft nicht erfüllt
- die technische Realisierung der zu erbringenden Dienstleistungen oder die Leistungen der peoplefone insgesamt verhindert, z.B. durch Nichterbringung von Mitwirkungsleistungen und Ähnlichem, nicht mehr gewährleistet werden kann.

b) Darüber hinaus steht peoplefone ein außerordentliches Kündigungsrecht im Falle der Änderung der gesetzlichen Grundlagen dieses Vertrages, der den Vertrag betreffenden Anordnungen und/oder Verfügungen durch Behörden, Gerichte oder andere Träger öffentlicher Gewalt zu, sofern diese dazu führen, dass peoplefone ein Festhalten am Vertrag unzumutbar wird.

c) Wird das Vertragsverhältnis aus vom Kunden zu vertretenden Gründen vorzeitig beendet, so hat er alle in Folge des Vertrages angefallenen Aufwendungen, insbesondere für bereits durchgeführte Arbeiten, geleistete oder zu leistende Zahlungen an Dritte sowie für den notwendigen Abbau bereits installierter technischer Einrichtungen zu ersetzen. Gleiches gilt, wenn peoplefone den Vertrag aus wichtigem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, kündigt. In diesen Fällen werden Anschlusskosten nicht zurückerstattet. Etwaige Schadensersatzansprüche von peoplefone bleiben unberührt.

### 3.7. peoplefone Guthaben bei Vertragsende

a) Verfügt der Kunde zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung über ein Guthaben auf seinem peoplefone Konto, verpflichtet sich peoplefone, dieses dem Kunden nach entsprechender Anforderung zu erstatten. Die Anforderung hat der Kunde schriftlich unter Angabe seiner SIP-ID, seiner Rufnummer, eines Bank- oder Kreditkartenkontos sowie der Kopie seines Personalausweises oder Reisepasses an peoplefone zu senden. Die Erstattung durch peoplefone erfolgt im Wege einer Gutschrift auf das angegebene Bank- bzw. Kreditkartenkonto des Kunden.

b) Eine anderweitige Erstattung des peoplefone Guthabens ist ausgeschlossen.

c) Es wird eine einmalige Bearbeitungspauschale von 12,00 € (inkl. gesetzlicher USt.) mit dem zum Vertragsende bestehenden Guthaben verrechnet.

### 3.8. Inaktive Accounts

a) Verfügt der Kunde über ein peoplefone Konto, das er seit mehr als einem Jahr nicht mehr genutzt hat (inaktiver Account), ist peoplefone berechtigt, das peoplefone Konto zu löschen. peoplefone wird den Kunden zunächst über die im peoplefone Konto hinterlegte E-Mail-Adresse über die beabsichtigte Löschung und über den bevorstehenden Verfall des Guthabens informieren. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 6 Monate, wird peoplefone das peoplefone Konto des Kunden löschen. Ein allfälliges Guthaben verfällt mit der Löschung und wird nicht zurückerstattet.

## 4. (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden

4.1. Dem Kunden obliegt es, einen für die Nutzung mit peoplefone geeigneten Internetzugang vorzuhalten (siehe Voraussetzungen für die Nutzung -Internetzugang). Für den Fall, dass der Kunde einen geeigneten Internetzugang nicht zur Verfügung stellen kann, wird peoplefone von der Leistungserbringungspflicht frei, der Kunde allerdings grundsätzlich zunächst einmal nicht von der Zahlungspflicht aufgrund des geschlossenen Vertrages.

4.2. Der Kunde hat alle erforderlichen und üblichen Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines peoplefone Anschlusses durch Dritte zu

treffen. Soweit der Kunde eine ungewollte oder missbräuchliche Nutzung feststellt, hat er peoplefone unverzüglich zu unterrichten.

4.3. peoplefone wickelt wesentliche (auch vertragsrelevante) Kommunikationsprozesse via E-Mail ab. Der Kunde verpflichtet sich, bei der peoplefone Anmeldung eine eigene gültige E-Mail-Adresse anzugeben und diese regelmäßig abzurufen sowie peoplefone über etwaige Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren.

4.4. Sollten sich Änderungen ergeben, die den Kommunikationsfluss oder das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und peoplefone betreffen, so ist peoplefone hierüber unverzüglich zu informieren. Diese Meldepflicht erstreckt sich insbesondere auf folgende Punkte:

- Wechsel des Wohnsitzes des Kunden (unter anderem notwendig für die korrekte Lokalisierung von Notrufen). Weitere Informationen unter: Hinweise zum Absetzen von Notrufen
- Wechsel der E-Mail-Adresse des Kunden
- bei Zahlungen im Autoload-Verfahren die Bankverbindung und Kreditkarteninformationen.

4.5. Der Kunde darf die Verbindungen zu peoplefone nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der bestehenden Gesetze und Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die von peoplefone angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen nicht zu Zwecken zu missbrauchen, die den gesetzlichen Bestimmungen, oder den peoplefone AGB widersprechen.

4.6.. Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von peoplefone zur Verfügung gestellten Netzes führen können.

4.7.. Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten zu seinem peoplefone Konto und zu den Benutzerkonten sowie Zugangsdaten zum VoIP-Service von peoplefone (Benutzer-Passwort bzw. SIP-ID und SIP-Passwort) vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Soweit der Kunde Zugangsdaten Dritten (z.B. seinen Mitarbeitern) berechtigterweise mitgeteilt hat, muss er diese über die Pflicht zur vertraulichen und sicheren Verwahrung der Zugangsdaten informieren und entsprechend verpflichten. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich alle Zugangsdaten zu ändern bzw. von peoplefone ändern zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.

4.8.. Der Kunde hat den Mitarbeitern bzw. Beauftragten von peoplefone die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen und im erforderlichen Umfang Zugang zu Räumlichkeiten und technischen Einrichtungen zu gewähren.

4.9.. Der Kunde hat soweit erforderlich dafür zu sorgen, dass der am Grundstück dinglich Berechtigte die Einrichtung, Prüfung und Instandhaltung von Zugängen zu einem öffentlichen TK-Netz gestattet.

4.10.. Der Kunde hat die erforderlichen Nutzungsvoraussetzungen (z.B. Strom) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen.

4.11.. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Mängeln und Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen.

## **5. Übertragung von Rufnummer, Rufnummernänderung, Weitergabe von Leistungen sowie Missbrauch der Leistungen von peoplefone**

5.1. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine Rufnummer gegebenenfalls an einen anderen als im Zeitpunkt des Vertragsschlusses verwendeten Netzbetreiber übertragen wird. Hierdurch entstehen für den Kunden keinerlei Kosten und keinerlei Nachteile, der Vertrag zwischen peoplefone und dem Kunden wird hiervon nicht berührt.

5.2. peoplefone ist berechtigt, die Rufnummern des Kunden zu ändern

- wenn der Kunde mit der Änderung einverstanden ist
- wenn dies aufgrund von Rechtsvorschriften oder behördlichen Maßnahmen (insbesondere der Telekommunikationsnummerierungsverordnung oder Entscheidungen der Regulierungsbehörde) erforderlich ist
- oder wenn hierfür entsprechende von peoplefone nicht anders mit vertretbarem Aufwand lösbare wirtschaftliche oder rechtliche Zwänge bestehen.

5.3. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die ihm gegenüber erbrachten peoplefone Leistungen in gewerblicher Art und Weise ohne Zustimmung von peoplefone an Dritte weiterzureichen.

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

5.5. Wird von peoplefone eine Festnetzrufnummer des Kunden übernommen, so wird eine Pauschale von € 30,00 inkl. Ust verrechnet. Für die Übergabe einer Festnetzrufnummer von



peoplefone an einen anderen Betreiber wird eine Pauschale von € 30,00 inkl. USt verrechnet.

## **6. Verbindungsentgelte**

6.1. Der Kunde ist verpflichtet, jede Nutzung seines Anschlusses zu vergüten.

6.2. Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, welche durch den Nutzer oder den Mitbenutzer verursacht worden sind. Dies gilt auch bei missbräuchlicher Nutzung, soweit er nicht nachweist, dass ihm keine Pflichtverletzung zur Last zu legen ist

6.3. Die Vergütungsverpflichtung entfällt, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

6.4. Die Entgelte für den VoIP-Dienst ergeben sich aus der jeweils bei jedem einzelnen Verbindungsbeginn gültigen Preisliste für das vom Kunden gewählte Produkt. Die aktuelle Preisliste ist jederzeit online auf der jeweiligen Tarifseite einsehbar.

## **7. IP-Endgeräte**

7.1. peoplefone bietet optional IP-Endgeräte an. Über den Erwerb von Hard- und Softwareprodukten werden gesonderte Verträge ohne Berücksichtigung der zu erbringenden Dienstleistungen geschlossen.

7.2. Die peoplefone-Dienstleistung ist ausschließlich mit von peoplefone zertifizierten Endgeräten zu betreiben. Die jeweils aktuelle Liste der zertifizierten Endgeräte ist unter [www.peoplefone.at](http://www.peoplefone.at) einsehbar. Bei Gebrauch nicht zertifizierter Endgeräte übernimmt peoplefone keine Haftung und/oder Gewährleistung.

## **8. Abrechnung und Zahlung**

8.1. Es wird mittels Prepay-Methode abgerechnet: In diesem Verfahren zahlt der Kunde zuerst einen von ihm der Höhe nach zu bestimmenden Betrag an peoplefone (peoplefone Guthaben) und kann erst nach Zahlungseingang kostenpflichtige peoplefone Produkte entsprechend seinem peoplefone Guthaben nutzen. Mögliche Zahlverfahren sind Überweisung, Lastschrift und Kreditkarte. Nicht verbrauchtes peoplefone Guthaben verfällt bis zur Löschung des Kontos gemäß Punkt 3.8 nicht.

### **8.2. Zahlverfahren**

peoplefone bietet dem Kunden eine Zahlung per Überweisung, Kreditkarte oder Paypal an.

### 8.3. Form der Rechnung

a) peoplefone erteilt Rechnungen ausschließlich als PDF-Datei per E-Mail an eine vom Kunden anzugebende E-Mail-Adresse oder zum Download. Auf ausdrücklichen Wunsch werden dem Kunden Rechnungen auch in Papierform übermittelt. Die Rechnungen werden dem Kunden monatlich gelegt.

b) Der Kunde erklärt sich mit einer Übermittlung seiner Rechnung per E-Mail einverstanden und wird darauf hingewiesen, dass eine vertrauliche Datenübertragung im Internet nicht gewährleistet werden kann. peoplefone Rechnungen enthalten aus diesem Grund keinen Einzelverbindungs-nachweis. Dieser kann von dem Kunden separat über sein Kundenkonto abgerufen werden.

c) Die Pflichtangaben in der Rechnung werden auf Grundlage der Angaben des Kunden in seinem peoplefone Account in die Rechnung aufgenommen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Angaben auf dem aktuellen Stand zu halten. peoplefone ist nicht verpflichtet von diesen Angaben abweichende Rechnungen zu erstellen.

d) Leistungen außerhalb des vertraglich vereinbarten Umfangs stellt peoplefone gesondert in Rechnung. Zu den gesondert in Rechnung gestellten Leistungen gehören insb.: • die Aufwendungen für die Überprüfung der Anlage nach einer Störungsmeldung, wenn sich nachträglich herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtung von peoplefone vorliegt oder der Schaden oder Mangel im Verantwortungsbereich des Kunden liegt • neben Arbeitszeit und Materialkosten insbesondere auch Anfahrts- und Transportkosten. • Leistungen Dritter, die der Kunde über die Telekommunikationsdienstleistungen in Anspruch genommen hat, wie z.B. Auskunftsdienste (118xx) oder PremiumRate Dienste (09xx).

e) peoplefone ist berechtigt, die Abrechnung gegenüber dem Kunden und/oder die Einziehung offener Forderungen durch einen Dritten vornehmen zu lassen, hierfür Forderungen an diesen abzutreten und Dritten die für die Abrechnung/Einziehung erforderlichen Daten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen mitzuteilen.

### 8.4. Fälligkeit und Verzug

a) Forderungen für laufende Verträge, die in monatlichen Abständen (oder in sonstigen regelmäßigen Abständen) entstehen, sind jeweils am 1. Tag eines jeden Monats (bzw. der Periode) fällig, soweit nicht in der Leistungsbeschreibung etwas Abweichendes geregelt wird. Soweit Forderungen nicht in regelmäßigen Abständen entstehen, werden diese mit Zugang der Rechnung beim Kunden fällig

b) Für den Verzug gelten die gesetzlichen Regelungen.

c) Kommt der Kunde in Verzug und wurde dieser unter zweiwöchiger Nachfristsetzung erfolglos gemahnt, ist peoplefone berechtigt, die Leistung zu sperren.

d) Es werden die gesetzlichen Verzugszinsen (4% laut ABGB § 1000) als Verzugszins berechnet. peoplefone behält sich vor, weitere Ansprüche wegen Zahlungsverzugs (z.B. Mahnkosten) geltend zu machen.

e) peoplefone ist nach Ablauf von 3 Monaten nach Rechnungszugang verpflichtet, die der Rechnung zu Grunde liegenden Verbindungsdaten zu löschen, weshalb anschließende Einwendungen nicht mehr berücksichtigt werden können. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Kunde die vorzeitige Löschung der Verbindungsdaten gegenüber peoplefone verlangt. Eine vollständige Überprüfung der Rechnung ist deshalb nur möglich, solange die Verbindungsdaten des Kunden vollständig gespeichert sind. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.

## 8.5. Einwendungen

a) Der Kunde hat die Rechnungen von peoplefone sorgfältig zu überprüfen. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde, spätestens drei Monate nach Zugang der Rechnung, schriftlich zu erheben.

b) Soweit der Kunde ein Guthaben bei peoplefone hat, mit dem peoplefone Grundgebühren und Telefongebühren verrechnet, muss die Erhebung der Einwendungen gegen die Verrechnung abweichend von Satz 1 spätestens drei Monaten nach dem Monatsende, in dem die Gebühren entstanden sind, erfolgen. Die Höhe der Verrechnungsbeträge ist dem Einzelverbindungs nachweis zu entnehmen.

c) Die Fälligkeit des Rechnungsbetrages wird durch die Erhebung von Einwendungen nicht berührt.

d) Soweit Einwendungen nicht innerhalb der Frist von drei Monaten erhoben worden sind, gilt die Rechnung/Verrechnung mit dem Guthaben als vom Kunden genehmigt. peoplefone weist in den Rechnungen auf diese Rechtsfolge hin.

e) Im Fall berechtigter, rechtzeitig erhobener Einwendungen erfolgt im Falle einer Überzahlung zunächst eine Verrechnung mit offenen Zahlungsansprüchen der peoplefone. Soweit keine offenen Zahlungsansprüche bestehen erfolgt eine Gutschrift.

## 9. Datenschutz

peoplefone legt hohen Wert auf rechtmäßige Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Vorgaben des europäischen Datenschutzrechts.

Für weitere Informationen zum Datenschutz, verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung. Diese finden Sie unter:  
<http://www.peoplefone.at/de/datenschutz/datenschutzerklärung>.

## **10. Haftung**

10.1. peoplefone haftet nach den gesetzlichen Vorschriften.

10.2. Soweit der Internetzugang nicht Teil der bei peoplefone beauftragten Leistungen ist, haftet peoplefone nicht für Leistungseinschränkungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde keine Verbindung zum Internet hat.

10.3. peoplefone haftet nicht für den Inhalt, die Richtigkeit oder Vollständigkeit von Datennachrichten und Informationen, die durch die bereit gestellten Services empfangen, übertragen, übermittelt und verbreitet werden. peoplefone haftet auch nicht für eine besondere Sprachqualität.

10.4. Eine verschuldensunabhängige Garantiehafung von peoplefone für Mängel der Soft- und Hardware besteht nicht.

10.5. peoplefone haftet nicht für Schäden, die auf höhere Gewalt (z. B. Feuer, Wasser, Blitz), Verlust, Diebstahl oder unbefugte Inanspruchnahme, Netzausfall der Dritten zurechenbar ist, Handlungen Dritter, die nicht peoplefone zurechenbar sind, Fremdeinwirkung durch angeschlossene Geräte, Betriebsunterbrechungen, die zur Vornahme von Arbeiten zur Vermeidung von Störungen des Netzes notwendig sind zurückzuführen sind.

## **11. Gewährleistung**

11.1 Bei den von peoplefone zu erbringenden Leistungen gelten die Gewährleistungsbestimmungen des ABGB.

## **12. Bonitätsprüfung**

peoplefone ist berechtigt als Voraussetzung für den Vertragsabschluss eine Bonitätsprüfung durchzuführen. Informationen zur konkreten Vorgehensweise hinsichtlich der Datenübermittlung sind in der Datenschutzerklärung zu finden.

## **13. Änderungen der Entgelte und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**

13.1. peoplefone berechnet dem Kunden die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Entgelte und ist an diese grundsätzlich gebunden. Änderungen der Rechtslage sowie gerichtliche und behördliche Anordnungen können peoplefone verpflichten den Service abzuändern oder einzustellen.

Beabsichtigte Änderungen von allgemeinen Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen im Sinne des § 25 TKG durch peoplefone werden durch Veröffentlichung in geeigneter Form (z. B. Amtsblatt der Wiener Zeitung oder Internet unter [www.peoplefone.at](http://www.peoplefone.at)) kundgemacht.

Bei Änderungen, die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen gilt eine Kundmachungsfrist von 2 Monaten. Der wesentliche Inhalt sowie Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen (die den Kunden nicht ausschließlich begünstigen) sind dem Kunden längstens binnen einem Monat vor Inkrafttreten der Änderungen in geeigneter Form (z. B. Aufdruck auf eine Rechnung) mitzuteilen. Diese Mitteilung hat gemäß § 25 Abs. 3 TKG den Hinweis zu enthalten, dass der Kunde berechtigt ist bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens den Vertrag kostenlos zu kündigen. Auf Wunsch des Kunden wird der Volltext der Änderungen durch peoplefone übermittelt. Rechtsgrundlage für einseitige Änderung ist § 25 TKG.

## **14. Änderung der Leistung**

14.1. Änderungswünsche des Kunden können nur im Internet unter der dem Kunden mitgeteilten Adresse (URL) in Auftrag gegeben werden und werden nur wirksam, soweit sie von peoplefone in Textform bestätigt werden.

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

14.3. Der Ausbau weiterer Standorte ist nur nach Vereinbarung und nur möglich, soweit weitere Anschlüsse örtlich oder mit der gewünschten Bandbreite verfügbar sind.

## **15. Wartungs- und Entstörungsdienst**

15.1. peoplefone bietet seinen Kunden jederzeit die Möglichkeit über <http://www.peoplefone.at/de/support/Kontakt> auf häufig gestellte Fragen und deren Antworten sowie auf diverse Konfigurationsanleitungen zuzugreifen und über E-Mail schriftlich die Kundenbetreuung zu kontaktieren, um z.B. Störungen zu melden. Telefonisch ist die Kundenbetreuung von Mo - Fr von 9 - 18 Uhr unter der Ortsrufnummer 004312532120 (zum nationalen Festnetz-Tarif) zu erreichen.

15.2. Störungsmeldungen Alle Störungen, die dem Kunden bekannt werden, hat er der Störungshotline von peoplefone unverzüglich zu melden und so detailliert wie möglich zu beschreiben. Kontaktdaten für die Störungsmeldung findet der Kunde auf der Internetseite: <http://www.peoplefone.at/de/support/Kontakt>

## **16. Allgemeine Rechte von peoplefone**

16.1. Vereinbarte Bereitstellungstermine und Verfügbarkeiten gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden.

16.2. Verzögerungen bei erstmaliger Aufschaltung gehen nicht zu Lasten von peoplefone. Schadensersatzansprüche seitens des Kunden gegenüber peoplefone sind insoweit ausgeschlossen.

16.3. Zeitweilige Unterbrechungen oder Störungen können sich ergeben wegen/während

a) Montagearbeiten zum Anschluss der Endgeräte

b) Montagearbeiten an der LAN-Infrastruktur des Kunden

c) Verzögerungen bei der Rufnummernportierung. Schadensersatzansprüche des Kunden sind in solchen Fällen ausgeschlossen.

16.4. Soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder aufgrund betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist, ist peoplefone berechtigt, die Leistungen zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistungen zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen. Schadensersatzansprüche des Kunden sind in solchen Fällen ausgeschlossen.

16.5. Die Funktionen Call-by-Call und Preselection stehen nicht zur Verfügung. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

16.6. Soweit peoplefone Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ergeben sich daraus nicht.

16.7. peoplefone ist jederzeit berechtigt, zur Verbesserung der Dienstleistungen neue Hard- oder Software beim Kunden einzurichten und kann hierbei die angemessene Mitwirkung des Kunden verlangen.

## **17. Weitergabe und Abtretung**

17.1. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch peoplefone auf Dritte übertragen.

17.2. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Aufwendungen und Schäden, die aus der Nutzung der vertraglichen Leistungen durch Dritte entstehen, soweit er diese ermöglicht oder in sonstiger zurechenbarer Weise zu vertreten hat. Entsprechendes gilt für die infolge der befugten oder unbefugten Nutzung durch Dritte entstandenen Entgelte.

## 18. Sonstige Bestimmungen

18.1. Notrufe: Die einheitliche europäische Notrufnummer 112 sowie alle nationalen Notrufnummern können über peoplefone kostenlos erreicht werden. Nutzt der Kunde peoplefone Dienste von einem anderen Ort, als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn der Kunde der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitteilen kann. Sogenannte "Röchelanrufe" sind nicht möglich. Der Kunde hat darauf zu achten, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mit gewählt werden dürfen. Es darf auch keine „Dialplan" zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

### WARNHINWEIS: Telefonische Notrufe

Die Internettelefonie mit peoplefone wird als Zusatzalternative zum Festnetztelefon oder Mobiltelefon angeboten. Der Zugang zu den geographisch zuständigen Notrufzentralen (z. B. Polizei-, Feuerwehr- und Sanitätsnotruf) wird, wenn der Kunde eine standortunabhängige Rufnummer (0720) benutzt, aus technischen Gründen zur Notrufzentrale in Wien geführt. Die Notrufe können dementsprechend an die falsche Notrufzentrale gehen oder der Standort des Anrufenden kann nicht korrekt identifiziert werden.

### 18.2. Schlichtungsverfahren

a) Sowohl der Kunde als auch peoplefone können (unbeschadet der grundsätzlichen Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte) Streit- und Beschwerdefälle in Bezug auf Rechnungen oder betreffend die Qualität der Dienste bei der bei der Regulierungsbehörde eingerichteten Schlichtungsstelle zur Streitbelegung vorlegen (§ 122 TKG, § 4 AStG). Voraussetzung dafür ist, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und peoplefone erzielt wurde. Ein Einspruch gegen die Rechnung ist schriftlich innerhalb von 3 Monaten ab Erhalt der Rechnungen zu erheben, wobei peoplefone binnen angemessener Frist eine schriftliche Stellungnahme übermitteln wird. Nach Ablauf der Einspruchsfrist ist peoplefone nicht mehr zur Beantwortung des Einspruchs verpflichtet. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitteilen. Kunden haben binnen eines Jahres Beschwerdeerhebungszeit bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag zu stellen. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen finden Sie auf [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

b) Die Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren regelt die RTR.

### 18.3. Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen oder ändern zu lassen.

### 18.4. Sicherheit oder Integrität der Telefonie- und Datenverarbeitungssysteme

peoplefone legt bei der Erbringung seiner Dienstleistungen großen Wert auf die Themen Sicherheit und Integrität ihrer Systeme und Daten und eine korrekte Funktionsweise von eingesetzten Systemen. Die Infrastruktur der peoplefone wird immer auf dem aktuellen Stand der Technik gehalten und erfüllt die jeweils aktuellen technischen Richtlinien und gültigen Standards. Bei Verletzungen oder aufgedeckten Schwachstellen werden umgehend Maßnahmen zur Unterbindung und zukünftigen Verhinderung ergriffen. Dies gilt insbesondere sowohl für potenzielle Angriffe auf das Netz der peoplefone als auch für die vorgeschlagenen und umgesetzten Schutzmaßnahmen. peoplefone hat zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen verhindern und darauf frühzeitig reagieren zu können. Beispiele für solche Maßnahmen sind:

- peoplefone überprüft die eingesetzten technischen Geräte regelmäßig auf mögliche Sicherheitsschwachstellen, um mögliche Bedrohungen oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und beheben zu können.
- peoplefone informiert sich laufend über veröffentlichte Sicherheitsschwachstellen.
- peoplefone überwacht und wartet regelmäßig die eingesetzten technischen Geräte und hat ein automatisches Monitoring für die wesentlichen Systeme rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr und kann so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.
- peoplefone betreibt ein eigenes Network Operation Center, welches u.a. die wesentlichen Netzplattformen und -systeme überwacht.
- peoplefone setzt die aktuellen technischen Richtlinien und Standards um, die daraufhin abzielen, technische Maßnahmen zur Sicherstellung der Integrität umzusetzen, d.h. u.a. korrupte Daten als solche erkennen zu können und ggf. eine erneute Datenübertragung durchzuführen.
- peoplefone informiert die betroffenen Kunden über eine Verletzung der Sicherheit oder Integrität.
- peoplefone hat ein Notfallkonzept umgesetzt und integriert. Werden bei peoplefone Schwachstellen in welcher Form auch immer erkannt, werden diese umgehend abgestellt.
- peoplefone stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der peoplefone Services dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht. Es werden alle technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um diese sicherzustellen. Sollte peoplefone eine Verletzung und/oder Integrität der peoplefone Services feststellen informiert peoplefone je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit.

## 18.5. Sperre



a) peoplefone ist berechtigt, den Anschluss nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen sowie insbesondere zum Schutz des Kunden oder für den Fall

- eines begründeten Verdachts des Missbrauchs
- des Vorliegens der Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung
- dass der Kunde peoplefone keine zustellfähige Adresse mitteilt, ganz oder teilweise zu sperren.

b) Eine Entsperrung kann immer nur zu den üblichen Geschäftszeiten erfolgen.

18.6. Rufnummernanzeige: Der Kunde hat die Möglichkeit, ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 107 Abs. 1a TKG, die Anzeige seiner Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauerhaft oder temporär zu unterdrücken, wenn die Funktion von seinem Endgerät unterstützt wird. Des Weiteren ist es dem Kunden möglich, die Rufnummernanzeige in seinem Kundenkonto jederzeit zu aktivieren/deaktivieren. Die Unterdrückung der Rufnummer kann jedoch von Notruforganisationen jederzeit aufgehoben werden.

## **19. Qualität der Services und Sicherheit von Leistungen von peoplefone**

19.1. peoplefone erbringt alle Services mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik. Für die Eignung der Services kann peoplefone jedoch keine Gewähr leisten. Insbesondere sind die Services nicht zum Schutz von Leib und Leben geeignet.

19.2. Um die Qualität und Stabilität der angebotenen Services zu erhöhen, führt peoplefone regelmäßig Messungen und Audits durch. Die daraus erhaltenen Werte dienen zur Kapazitätsplanung, sowie zur Erhöhung der Dienstqualität. Die durchgeführten Maßnahmen haben keinerlei Auswirkung auf die Dienste selbst.

19.3. Die auf den Servern von peoplefone gespeicherten Daten werden nach dem jeweiligen Stand der Technik geschützt. Sollte es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingen, Daten Ihre Gewalt zu bringen, bzw. diese zu verwenden, kann dies von peoplefone nicht verhindert werden. Eine allfällige Haftung für grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt davon unberührt.

19.4. peoplefone stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität der peoplefone Services dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht. Es werden alle technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um diese sicherzustellen. Sollte peoplefone eine Verletzung und/oder Integrität der peoplefone Services feststellen informiert peoplefone je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit.

19.5. Auch das Kundenverhalten kann Risiken begünstigen, was es der peoplefone nicht erlaubt, hierfür Maßnahmen zu ergreifen. Viren, Trojaner, Phising, Angriffe von Hackern sind Beispiele, wofür der Kunde entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme, Firewalls, entsprechende Browsereinstellungen) vornehmen muss.

## **20. Rechtswahl**

20.1. Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist der Firmensitz der peoplefone

20.2. Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen peoplefone und dem Kunden gilt ausschließlich österreichisches Recht mit der Ausnahme seiner Verweisungsnormen.

## **21. Schlussbestimmungen**

21.1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Vereinbarung im Übrigen davonberührt.

21.2. An Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel soll nach dem Willen der Parteien eine dem wirtschaftlichen und haftungsrechtlichen Zweck des Vertrages zulässige und rechtmäßige Klausel treten.