

1. VERTRAGSPARTEIEN UND VERTRAGSGEGENSTAND

1.1 Die Hoila! GmbH mit Rechtssitz in 39012 Meran (BZ), C.-Abarth-Straße 9/5, Umsatzsteuer- und Steuernummer 02933800217, zertifizierte E-Mail-Adresse hoila@pec.it, Webseite www.hoila.bz, ist ein Telekommunikationsdienstleister (im Folgenden Hoila! oder Unternehmen).

1.2 Die Tätigkeit von Hoila! erfolgt aufgrund einer allgemeinen Zulassung gemäß Rechtsverordnung Nr. 259/2003 und folgenden Änderungen und Zusätze (Gesetz über die elektronische Kommunikation).

1.3 Die erbrachten Leistungen unterliegen diversen italienischen und europäischen gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Bestimmungen (im Folgenden Rechtsvorschriften), zu denen die Beschlüsse der Aufsichtsbehörde für den Bereich Kommunikation AGCom, die Bestimmungen der Rechtsverordnung Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und folgende Änderungen und Zusätze (Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten, im Folgenden Datenschutzgesetz) und die Beschlüsse der Aufsichtsbehörde für Datenschutz zählen.

1.4 Schließt der Kunde als natürliche Person den Vertrag für Zwecke außerhalb seiner unternehmerischen, gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeit ab, so hat er dies entsprechend anzugeben. In diesem Falle gelten die Verbraucherschutzregelungen gemäß Rechtsverordnung Nr. 206/2005 und folgende Änderungen und Zusätze (Verbraucherschutzgesetz). Geschäftskunden sind natürliche oder juristische Personen, die den Vertrag im Zusammenhang mit ihrer unternehmerischen, gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeit abschließen. In jedem Falle gelten Kunden, die für die Rechnungslegung ihre Umsatzsteuernummer angeben, als Geschäftskunden.

1.5 Der vorliegende Vertrag regelt die Beziehungen zwischen Hoila! und dem Kunden (im Folgenden gemeinsam als Parteien bezeichnet) in Bezug auf die Erbringung der Leistungen und Lieferung der Geräte, die vom Kunden im Vertragsangebot ausgewählt wurden. Mit dem Vertragsangebot nimmt der Kunde ein Angebot von Hoila! an und trifft eine Auswahl unter den von Hoila! zu einem bestimmten Zeitpunkt öffentlich angebotenen Optionen (Hoila!-Angebot).

1.6 Der Vertrag betrifft ausschließlich die Erbringung von Leistungen am Standort oder an den Standorten des Kunden, so wie sie im vorliegenden Vertrag angegeben sind, und erstreckt sich bei Umzug nicht auf andere Standorte.

1.7 Wird vom Kunden die Verlegung der vorgesehenen Dienste und Leistungen an einen anderen Standort mitgeteilt, behält sich Hoila! das Recht vor, nach einer technischen Prüfung und nach Zahlung der hierfür anfallenden, jeweils im Einzelfall festzusetzenden Kosten durch den Kunden über die Fortführung des Vertrages zu entscheiden.

1.8 Das vom Kunden angenommene technische und kaufmännische Angebot (Vertragsangebot) mit den beigefügten Informationen, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Dienstbeschreibungen bilden zusammen den vorliegenden Vertrag (im Folgenden der Vertrag). Die Bedingungen und Konditionen, die im vom Kunden angenommenen oder von diesem ausgehandelten speziellen kaufmännischen Angebot geregelt sind, gelten in jedem Falle vorrangig vor den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.9 Durch den Vertrag werden etwaige frühere Abreden, Vereinbarungen oder Zusagen bezüglich der Erbringung der Leistung und Lieferung der Geräte ersetzt, soweit sie nicht in den vorliegenden Vertrag zwischen den Parteien übernommen wurden. Der Vertrag gilt in gemäß Artikel 7 geänderter Form auch für während der Vertragslaufzeit angeforderte Leistungen und Geräte. Etwaige weitere Vereinbarungen nach dem Abschluss des vorliegenden Vertrages bedürfen der schriftlichen Mitteilung und werden erst mit der ausdrücklichen Zustimmung seitens Hoila! wirksam.

2. ANGEBOT DES KUNDEN

2.1 Der Kunde ist alleinverantwortlich für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm gemachten Angaben und bis zur Beendigung des Vertrages zur umgehenden schriftlichen Mitteilung etwaiger erforderlicher Berichtigungen, Ergänzungen oder Änderungen verpflichtet. Das Unternehmen ist in jedem Falle berechtigt, die für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen im Rahmen der Rechtsvorschriften einzuholen.

2.2 Zur Aufnahme der Leistungen ist der Kunde verpflichtet, die nach den Vorgaben entsprechend ausgefüllten, datierten und unterschriebenen Vertragsunterlagen zusammen mit der Kopie eines gültigen Ausweises an Hoila! zurückzusenden.

3. ANNAHME DES ANGEBOTS UND ABSCHLUSS DES VERTRAGES

3.1 Hoila! behält sich das Recht vor, das Vertragsangebot nicht anzunehmen und die Leistungen nicht zu aktivieren, wenn Umstände vorliegen sollten, durch die die ordnungsgemäße Erfüllung von Pflichten aus dem Vertrag und den Rechtsvorschriften beeinträchtigt werden könnte. Dies trifft in jedem Falle dann zu, wenn:

a) der Kunde seine Personendaten, seinen Wohn- bzw. Rechtssitz oder seine Rolle als Vertreter oder Beauftragter einer anderen natürlichen oder juristischen Person mit den entsprechenden Vollmachten nicht, nicht präzise, nicht vollständig, nicht leserlich oder nicht der Wahrheit entsprechend angegeben hat;

b) der Kunde beziehungsweise Unterzeichner des Vertragsangebotes sich nicht durch einen Ausweis eindeutig identifiziert hat, minderjährig, hinsichtlich der Unterzeichnung

des Vertrages nicht geschäftsfähig oder nicht der Inhaber der örtlichen Zugangsleitung zum Kunden zur Erbringung der Leistungen ist bzw. keine Verfügungsgewalt über die Räumlichkeiten besitzt, innerhalb derer die Leistungen erbracht werden sollen;

c) die vom Kunden gemäß den oben in Artikel 2.1 und 2.3 an Hoila! übermittelten Vertragsunterlagen ganz oder teilweise unvollständig oder unleserlich sind;

d) der Kunde bzw. ein Vorstandsmitglied, Geschäftsführer oder unbeschränkt haftender Gesellschafter im Protestregister eingetragen ist bzw. sich in Vollstreckungsverfahren in das bewegliche und unbewegliche Vermögen, Insolvenzverfahren, Zwangsabwicklung, unter Geschäftsaufsicht oder im Vergleich zur Konkursabwendung befindet;

e) der Kunde bzw. ein Vorstandsmitglied, Geschäftsführer oder unbeschränkt haftender Gesellschafter sich in der Vergangenheit Vertragsverletzungen im Verhältnis mit Hoila! oder einer Mutter-, Tochter- oder Schwesterfirma im Sinne von Artikel 2359 Zivilgesetzbuch zu zuschulden kommen lassen oder sich nach Erkenntnissen, die bei Prüfungen zur Verhütung von Forderungsausfällen und Betrug gewonnen wurden, in einer Lage befindet, durch die die ordnungsgemäße Bezahlung der Leistungen beeinträchtigt erscheint;

f) die Aufnahme und Erbringung der Leistungen sich aufgrund von technischen oder organisatorischen Hindernissen wie beispielsweise der fehlenden Verfügbarkeit der erforderlichen Ressourcen und Leistungsmerkmale des öffentlichen Netzes für den örtlichen Zugang des Kunden als unmöglich oder außergewöhnlich problematisch erweisen sollte.

3.2 Die Laufzeit des vorliegenden Vertrages beginnt mit dem Datum des Leistungsbeginns durch Hoila! unter der Voraussetzung der Prüfung der technischen Verfügbarkeit. Die Annahme des vorliegenden Vertragsangebots durch Hoila! berechtigt letztere zur Prüfung der Verfügbarkeit der Netzabdeckung und der erforderlichen Ressourcen seitens der Telecom Italia S.p.A. oder sonstiger Anbieter (wie etwa des Lieferanten des Kabelanschlusses für die letzte Meile). Sollten die betreffenden Ressourcen nicht verfügbar sein oder sonstige Probleme technischer Natur bestehen, aufgrund derer die Erbringung der vertraglichen Leistungen nicht möglich ist, wird der Vertrag von Rechts wegen aufgehoben. In diesem Falle werden durch Hoila! keinerlei Haftung oder Vertragsstrafen übernommen.

4. VERTRAGSLAUFZEIT, KÜNDIGUNG

4.1 Der Vertrag ist unbefristet. Jegliche Aktionsrabatte, Nachlässe oder sonstige Vorteile, die dem Kunden von Hoila! gewährt werden, unterliegen allerdings der Voraussetzung, dass der Kunde das spezielle Angebot ab dem Datum des Leistungsbeginns mindestens über die im Vertragsformular genannte Zeitdauer nutzt.

4.2 Hoila! behält sich das Recht vor, den Vertrag jederzeit unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen schriftlich gegenüber dem Kunden zu kündigen. Bei einer allgemeinen Kündigung der Verträge wegen Einstellung der Dienste, die über den Service und die Webseite von Hoila! bekanntgegeben wird, gilt eine Kündigungsfrist von 90 Tagen.

4.3 Entsprechend den Regelungen von Gesetz Nr. 40/2007 und folgende Änderungen und Zusätze und des Beschlusses Nr. 664/06/CONS und folgende Änderungen und Zusätze kann der Kunde den Vertrag jederzeit unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen kostenfrei kündigen. Die Kündigung ist dem Unternehmen schriftlich per Einschreiben mit Rückantwort oder per Fax und Nachsendung des Einschreibens mit Rückantwort innerhalb der nächsten 48 Stunden mitzuteilen und wird mit der Deaktivierung der Leistungen beziehungsweise, wenn der Anbieterwechsel/die Rufnummernmitnahme beantragt wurde, mit der Verlegung des Anschlusses wirksam. Die Deaktivierung bzw. Verlegung hat innerhalb einer Frist von höchstens 30 Tagen ab Zugang der Kündigung bzw. innerhalb einer entsprechend den Rechtsvorschriften geltenden kürzeren Frist zu erfolgen, sofern durch den Kunden keine längere Frist vorgegeben wurde. Bei Vertragsende hat der Kunde an Hoila! sämtliche nachgewiesene Kosten für den Zeitraum vor und nach der Kündigung sowie um Zusammenhang mit der Kündigung zu zahlen. Hierzu gehören die Kosten für die Deaktivierung des Anschlusses und sonstige Kosten und Vertragsstrafen, die Hoila! durch die Kündigung entstanden sind, sowie sämtliche vom Kunden in Anspruch genommene Nachlässe oder sonstige finanzielle Vorteile im Zusammenhang mit einer speziellen Aktion, wenn die Aktion und/oder die betreffenden Vorteile durch das Unternehmen unter der Voraussetzung einer Mindestzeit gewährt wurden, die zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung noch nicht erreicht ist.

4.4 Bei vorfristiger Kündigung sind die folgenden Kosten vorgesehen:

a) Für den Telefonanschluss ist Hoila! berechtigt, vom Kunden als Entschädigung für die Kündigung gemäß Artikel 1373, Absatz 3, Zivilgesetzbuch für jeden bis zum eigentlichen Laufzeitende verbleibenden Restmonat einen Betrag in Höhe der durchschnittlichen monatlichen Telefongebühren in den sechs Monaten vor Mitteilung der Kündigung zu verlangen.

b) Für den Sprach- und Datenzugang zum Internet hat der Kunde Hoila! in jedem Falle die Restabonnementsgebühren zu zahlen. Die gekündigten Leistungen bleiben bis zum eigentlichen Laufzeitende aktiv, sofern der Kunde nicht ausdrücklich schriftlich deren sofortige oder vorzeitige Beendigung verlangt, in welchem Falle die Restabonnements-

gebühren bis zum eigentlichen Laufzeitende sofort in voller Höhe berechnet werden.

c) Unbeschadet der obigen Bestimmungen hat der Kunde zusätzlich einen Betrag in Höhe von 100,00 € (150,00 € für Glasfaser- und HDsl-Anschlüsse) für von Hoila! verauslagte Kosten für die technische/verwaltungstechnische Beendigung des Vertrages zu zahlen.

d) Bei Glasfaseranschlüssen in denjenigen Städten und Gemeinden, mit denen entsprechende Vereinbarungen bestehen, beläuft sich der Betrag für von Hoila! verauslagte Kosten für die technische/verwaltungstechnische Beendigung des Vertrages auf 50,00 €.

4.5 Sofern im Vertrag keine abweichenden Regelungen zur Vertragskündigung und zum Vertragsrücktritt vorgesehen sind, hat der Kunde bei Vertragsende aus gleich welchem Grunde beziehungsweise dann, wenn der Vertrag für die vermieteten oder verliehenen Geräte oder für die über diese erbrachten Leistungen nicht weiter wirksam ist, auf eigene Kosten innerhalb von maximal 10 Werktagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Rückgabe der betreffenden Geräte an Hoila! bzw. an den Hoila!-Vertrieb zu sorgen. Die Geräte sind vom Kunden in demselben Zustand, in dem er sie empfangen hat, in einem bei Beachtung der Sorgfaltspflichten des Kunden zu erwartenden betriebsüblichen Erhaltungszustand mitsamt aller Zubehörteile (Verpackung, Handbücher, Anschlusskabel usw.) zurück zu übergeben. Sollten bei der von Hoila! innerhalb von 15 Tagen nach der Rückübergabe vorzunehmenden Prüfung des Zustands der Geräte Mängel festgestellt werden, ist Hoila! berechtigt, dem Kunden den Listenpreis der Geräte zu berechnen. Innerhalb der oben genannten Rückgabefrist von 10 Tagen kann der Kunde für den Erwerb der Geräte zum genannten Listenpreis anstelle ihrer Rückübergabe optieren. Bei Nichtwahrung der Rückgabefrist durch den Kunden ist Hoila! berechtigt, dem Kunden entweder den Listenpreis der Geräte oder die Kosten für deren Abholung per Expresskurier in Rechnung zu stellen, wobei in letzterem Falle das Recht zur Berechnung des Listenpreises der Geräte in dem Falle, dass bei der innerhalb von 15 Tagen nach der Übernahme durchzuführenden Prüfung des Zustands Mängel festgestellt werden sollten, unberührt bleibt.

4.6 Bei einer Beendigung des Vertrages aus gleich welchem Grunde hat der Kunde Anspruch auf die Rückerstattung von im Voraus gezahlten Beträgen für Leistungen, die zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung noch nicht in Anspruch genommen wurden. Die Erstattung erfolgt abzüglich etwaiger Aktionsrabatte und sämtlicher noch vom Kunden an Hoila! zu zahlender Beträge (Restforderungen). Die Konditionen und Verfahrensweisen in Bezug auf Restforderungen sind beim Customer Service, in den Dienstbeschreibungen bzw. auf der Hoila!-Webseite angegeben.

4.7 Dem Kunden ist bekannt, dass bei einer Beendigung der Leistungen aus gleich welchem Grunde die auf die betreffenden Leistungen bezüglichen Daten gelöscht werden.

5. ENTGELTE, RECHNUNGSLEGUNG UND ZAHLUNGEN – NICHTRÜCKHALTBARKEIT VON ZAHLUNGEN

5.1 Unbeschadet der im Vertrag in Bezug auf die gewählte Option getroffenen Regelungen ist der Kunde verpflichtet, für die erbrachten Leistungen an Hoila! den Beitrag für die Aufnahme der Leistungen, die Entgelte entsprechend der gewählten Option und dem gewählten Tarifprofil, die Entgelte für die erworbenen Geräte und die Leihgebühren entsprechend den im Vertrag angegebenen Konditionen zu zahlen. Soweit nicht anders angegeben, gelten sämtliche vom Kunden zu zahlende Beträge als Nettobeträge zuzüglich Umsatzsteuer. Ab dem Datum der Leistungsaufnahme erfolgt die Rechnungslegung.

5.2 Sofern nicht anders geregelt sind sämtliche Kosten, Beiträge und Steuern im Zusammenhang mit dem Vertrag durch den Kunden zu übernehmen.

5.3 Hoila! rechnet jeweils zu den in den Dienstbeschreibungen angegebenen Terminen ab.

5.4 Rechnungen werden übermittelt:

a) an die im Vertragsangebot genannte zertifizierte E-Mail-Adresse

b) an eine andere E-Mail-Adresse, wenn ausdrücklich vom Kunden gewünscht

c) wenn ausdrücklich vom Kunden gewünscht in Papierform per Post an die vom Kunden im Vertragsangebot angegebene Anschrift mit Berechnung der in der Rechnung speziell ausgewiesenen Postversandkosten.

5.5 Bei Nutzungsunregelmäßigkeiten im Sinne von Artikel 8.7 ist Hoila! berechtigt, die Rechnungslegung für die Leistungen gegenüber dem normalen Abrechnungstermin vorzuziehen.

5.6 Soweit nicht anders angegeben sind Rechnungen durch den Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Die Zahlungen sind durch den Kunden per automatischer SEPA-Lastschrift vorzunehmen.

5.7 Die Vertriebsbeauftragten von Hoila! beziehungsweise von letzterer mit Arbeiten beim Kunden beauftragte Monteure sind nicht zur Entgegennahme von Zahlungen befugt. Mithin wirken gegebenenfalls vom Kunden an diese geleistete Zahlungen nicht schuldbefreiend.

5.8 Rechnungen sind in voller Höhe zu begleichen. Es ist dem Kunden ausdrücklich untersagt, eigene Forderungen gegenüber dem Unternehmen mit an Hoila! zu zahlenden Beträgen zu verrechnen. Der Kunde kann Einzelverbindungen nachweise für die vergangenen sechs Monate verlangen. Diese müssen ihm von Hoila! im nach den Rechtsvorschriften zulässigen Rahmen zur Verfügung gestellt werden.

5.9 Hat ein Kunde eine Forderung unverzüglich formgerecht beanstandet beziehungsweise gemäß dem Beschluss Nr. 173/07/CONS und folgende Änderungen und Zusätze gegenüber dem Unternehmen ein Verfahren zur Beilegung und Klärung der Streitigkeit eröffnet, kann er ausschließlich in Bezug auf die betreffenden Beträge die Zahlung zurückhalten, solange die genannten Verfahren anhängig sind beziehungsweise in der Zeit zwischen diesen bis zu einer Höchstdauer von sechs Monaten nach dem Abschluss des Beanstandungs- oder Beilegungsverfahrens. Innerhalb dieser Frist muss das nächste Verfahren zur Beilegung beziehungsweise Klärung der Streitigkeit beantragt werden. Hiervon unbeschadet bleiben die bei Zahlungsverzug geltenden Regelungen im Hinblick auf diejenigen Forderungen, die im Ergebnis der Prüfungen bestätigt werden.

5.10 Sollte der Kunde fällige Beträge nicht innerhalb von 20 Tagen nach dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitstermin beglichen haben, so hat Hoia! auch ohne vorherige Mahnung oder Inverzugsetzung Anspruch auf Verzugszinsen in der in Rechtsverordnung Nr. 231/2002 festgelegten Höhe beziehungsweise dann, wenn der Kunde ein Verbraucher ist, in Höhe des gesetzlichen Zinssatzes zuzüglich 2 Prozentpunkten. Mahn- und Inkassokosten sind durch den Kunden zu übernehmen. In jedem Falle bleiben die in den Rechtsvorschriften (Gesetz Nr. 108/1996 und folgende Änderungen und Zusätze) verbindlich vorgeschriebenen Grenzen wie auch etwaige weitergehende Schadenersatzansprüche von Hoia! unter anderem unter Berücksichtigung der jährlich von AGCom angesetzten Kapitalkosten für Festnetzanbieter hiervon unberührt. Darüber hinaus werden die folgenden Kosten in Rechnung gestellt: Erstattung von Bankkosten 1,50 €, Erstattung von Kosten für nicht eingelöste Lastschriften 10,00 €.

5.11 Klausel „Solve et repete“: Gemäß den Bestimmungen von Artikel 1462 Zivilgesetzbuch darf der Kunde in keinem Falle Zahlungen aussetzen beziehungsweise nicht fristgerecht bis zu den in den Rechnungen angegebenen Fälligkeitsterminen leisten und Nachlässe, Fristverlängerungen oder Minderungen verlangen, Einwände wegen Vertragsverletzungen erheben, vom Vertrag zurücktreten und Erstattungen oder Schadenersatz verlangen, solange er nicht nach dem Grundsatz „Solve et repete“ seine Verpflichtungen erfüllt hat.

6. VERTRAGSÄNDERUNGEN

6.1 Hoia! kann aus technischen, wirtschaftlichen oder mit der Markt- und Kommunikationsnetzentwicklung verbundenen Gründen den Vertrag per schriftlicher Mitteilung an den Kunden oder über die Abrechnungsunterlagen mit entsprechender Mitteilung ändern. Hierbei ist eine Frist von 30 Tagen bis zum Inkrafttreten der Änderungen zu wahren.

6.2 Sind die Änderungen mit höheren Kosten für den Kunden oder sonstigen Verschlechterungen seiner vertraglichen Stellung verbunden, kann dieser innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Zugang der Änderungsmitteilung per Einschreiben mit Rückantwort oder per Fax den Vertrag kostenfrei kündigen, andernfalls gelten die Änderungen als gebilligt und werden somit wirksam.

6.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages entsprechend dem Hoia!-Angebot können in derselben Verfahrensweise, die für den Abschluss des Vertrages gilt, vom Kunden erbeten und von Hoia! gebilligt werden.

6.4 Obligatorische Änderungen und Ergänzungen des Vertrages aufgrund von Rechtsvorschriften werden automatisch ab dem Inkrafttreten letzterer wirksam. Der Kunde wird hierüber von Hoia! benachrichtigt.

7. AUFNAHME DER LEISTUNGEN

7.1 Der Kunde sorgt auf eigene Kosten für die Bereitstellung der Räumlichkeiten zur Nutzung der Leistungen und für die Aufstellung und Verwendung etwaiger von Hoia! zur Verfügung gestellter Geräte. Hierzu verfügt der Kunde über sämtliche hierfür erforderliche Ausstattungen und Gerätschaften einschließlich der unterbrechungsfreien Spannungsversorgung mit zugehöriger Erdung nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Folgen etwaiger Verzögerungen, Fehlfunktionen oder Funktionsausfälle aufgrund der mangelnden Eignung der vom Kunden bereitgestellten Räumlichkeiten und Technik sind vom Kunden selbst zu übernehmen.

7.2 Mit dem Vertragsangebot ermächtigt der Kunde Hoia! mit sofortiger Wirkung zu sämtlichen Tätigkeiten, die für die Aufnahme der Leistungen, die Lieferung und Aufstellung der Geräte sowie den zulässigen technischen Prüfungen gegebenenfalls einschließlich der Eröffnung des Verfahrens zum Anbieterwechsel und zur Rufnummernmitnahme, wie unten in Artikel 12 beschrieben, und dem Zutritt befugter Mitarbeiter mit entsprechendem Ausweis zu den Räumlichkeiten des Kunden nach Terminvereinbarung.

7.3 Hoia! nimmt die Leistungen innerhalb einer Frist von 60 Tagen ab dem Vertragsangebot beziehungsweise einer sonstigen nach dem Vertrag oder den Rechtsvorschriften geltenden Frist auf, sofern dies nicht durch zufällige Ereignisse, höhere Gewalt oder Verschulden des Kunden verhindert wird. Unbeschadet der Bestimmungen von Artikel 1256 Zivilgesetzbuch ruht die Frist, solange die Behinderung andauert. Hoia! ist in jedem Falle verpflichtet, den Kunden über die festgestellte Behinderung zu benachrichtigen und ihm soweit möglich die sich hieraus ergebende Verzögerung mitzuteilen.

7.4 Beanstandet der Kunde eine nicht fristgerechte Aktivierung der Zugangsleitung ohne Anbieterwechsel oder beim Umzug (von einer zu einer anderen Adresse des Kunden) oder die mangelnde unverzügliche Benachrichtigung über die Zeit-

planung der Arbeiten oder über Behinderungen beziehungsweise die Richtigkeit der ihm übermittelten Auskünfte zu technischen/verwaltungstechnischen Behinderungen, prüft Hoia! innerhalb von 45 Tagen nach Zugang der Beanstandung, ob diese begründet ist. Sollte sich ein Verschulden von Hoia! im Hinblick auf die oben in Artikel 7.3 genannten Bestimmungen herausstellen, gewährt Hoia! dem Kunden automatisch und unaufgefordert die in den Dienstbeschreibungen vorgesehene Entschädigung für den Verzug in der dort geregelten Weise.

8. PFLICHTEN VON HOIA! UND UNTERBRECHUNG DER LEISTUNGEN

8.1 Bei Schäden am Netz und der eigenen oder Drittanbietern gehörenden Technik unter anderem auch aufgrund von außergewöhnlichen Witterungseinwirkungen (Blitzschlag, Schnee, Hochwasser, Hagel usw.) kann die Erbringung der Leistungen auch ohne vorherige Ankündigung ganz oder teilweise unterbrochen werden. Zur Aussetzung oder Unterbrechung kann es auch kommen, wenn durch öffentliche Verwaltungsbehörden oder Privatpersonen eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung der Leistungen durch den Kunden angezeigt wird oder wenn eine ungewöhnliche Nutzung oder eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung der Leistungen festgestellt werden sollte.

8.2 Hoia! erbringt für den Kunden die den Gegenstand des Vertrages bildenden Leistungen ordnungsgemäß und kontinuierlich entsprechend den im Vertrag geregelten Bedingungen und Verfahren und übernimmt diesbezüglich eine Mittelverpflichtung. Hiervon unbeschadet sind

a) das Recht von Hoia!, bei vorübergehenden Behinderungen provisorische Alternativverfahren zur Erbringung der Leistungen einzusetzen;

b) die in Artikel 6 genannten Änderungen und

c) die vertraglich geregelten Fälle, in denen die Leistungen ausgesetzt werden.

8.3 Bei aufgrund von Zufallsereignissen, höherer Gewalt oder besonderen ungeplanten und nicht planbaren technischen beziehungsweise Betriebsfordernissen entstehenden Defekten, die sich auf das Netz, die Ressourcen oder Anlagen auswirken, mit deren Hilfe die Leistungen erbracht werden, ist Hoia! berechtigt, die Erbringung der Leistungen auch ohne vorherige Ankündigung ganz oder teilweise zu unterbrechen.

8.4 Hoia! kündigt dem Kunden unter anderem per Fax, E-Mail oder über Meldungen auf ihrer Webseite geplante Umbau- oder Wartungsmaßnahmen, die sich auf das Netz, die Ressourcen oder Anlagen auswirken, mit deren Hilfe die Leistungen erbracht werden, und zu Unterbrechungen beziehungsweise Einschränkungen der Leistungen führen, mit Angabe von deren voraussichtlicher Dauer an.

8.5 Bei Vertragsverletzung durch den Kunden im Zusammenhang mit der Entgeltzahlung, der Stellung von Sicherheiten oder sonstigen diesem obliegenden Pflichten kann Hoia! die von der Vertragsverletzung betroffene Leistung und gegebenenfalls weitere mit dieser verbundene Leistungen, soweit sie technisch nicht eigenständig sind, nach Vorankündigung per zertifizierter E-Mail aussetzen. Während der Aussetzung bleibt die Verpflichtung des Kunden zur vollständigen Bezahlung der Gebühren für die ausgesetzten Leistungen bestehen. Die Aussetzung von Leistungen wegen Vertragsverletzungen ist gemäß Artikel 5.9 bei der Nichtbegleichung von ordnungsgemäß beanstandeten Forderungen ausgeschlossen.

8.6 Hoia! kann die Erbringung einer oder sämtlicher Leistungen ohne Vorankündigung aussetzen, wenn Betrug oder eine nicht bestimmungsgemäße oder missbräuchliche Nutzung einer Leistung festgestellt werden oder der Kunde sich innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten mehrere Vertragsverletzungen bezüglich der Einhaltung von Zahlungsterminen oder der Stellung von Sicherheiten zuschulden kommen lässt.

8.7 Werden beim Kunden ungewöhnliche Nutzungsprofile oder -intensitäten festgestellt, die stark von der durchschnittlichen Nutzung des Kunden beziehungsweise der typischen Nutzung der Kundengruppe, für die die jeweilige Leistung bestimmt ist, abweichen und damit den Verdacht von Betrugs-handlungen, Rechtsverstößen oder nach dem Vertrag oder den Rechtsvorschriften unzulässigen Nutzungen begründen beziehungsweise den ordnungsgemäßen Netzbetrieb gefährden, ist Hoia! berechtigt, jedoch nicht verpflichtet:

a) vorsorglich die Erbringung der betreffenden Leistungen ganz oder teilweise zu unterbrechen, wobei vor der Unterbrechung beziehungsweise in besonders dringenden Fällen sofort im Anschluss hieran der Kunde zu verständigen und auf die Unregelmäßigkeiten hinzuweisen ist, um zu prüfen, ob er hiervon Kenntnis hat;

b) die betreffenden Leistungen nur unter der Voraussetzung zu erbringen, dass entsprechende Entgelte noch vor dem vertraglichen Termin berechnet und bezahlt werden und/oder eine schriftliche Erklärung vorliegt, mit der der Kunde sämtliche Pflichten und jegliche Haftung im Zusammenhang mit der Nutzung übernimmt und die gegebenenfalls von Hoia! verlangten Sicherheiten stellt.

8.8 Sollte eine Unterbrechung der Leistungen veranlasst worden sein, ist Hoia! berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Erstattung der für die Vertragsdurchführung aufgewendeten Kosten zuzüglich etwaiger Mehrkosten zu verlangen. Bei Unterbrechung der Telefonversorgung wird Hoia! den Zugang zu Notrufnummern und zum Kundendiensttelefon weiterhin gewähren, soweit dies technisch möglich und nach den Rechtsvorschriften erforderlich ist.

8.9 Unbeschadet etwaiger anderweitiger Verfügungen, die auf dem Gerichtsweg oder gemäß dem Beschluss Nr. 173/07/

CONS und folgende Änderungen und Zusätze erlangt wurden, hat der Kunde zur Wiederaufnahme der Leistungen, die wegen Zahlungsrückständen oder nicht gestellten Sicherheiten ausgesetzt wurden, die

betreffende Pflicht zu erfüllen und sämtliche offene Forderungen von Hoia! zu begleichen. Zu diesen zählt auch eine Gebühr für die Wiederaufnahme der Leistungen in Höhe der Kosten für den erstmaligen Leistungsbeginn. Andernfalls sind Hoia! sämtliche ihr entstandene und entsprechend nachgewiesene Kosten zu erstatten. Die Wiederaufnahme der Leistungen durch Hoia! erfolgt innerhalb von 2 Werktagen nach dem Zugang der Mitteilung des Kunden, mit der die Erfüllung des Vertrages nachgewiesen wird, sofern diese Mitteilung vor einem etwaigen Rücktritt vom Vertrag zugeht.

8.10 Beanstandet der Kunde eine Minderleistung aufgrund der Unterbrechung oder Einstellung der Leistungen aus anderen als technischen Gründen, prüft Hoia! die Beanstandung innerhalb von 45 Tagen ab Zugang. Wird hierbei festgestellt, dass für die betreffende Unterbrechung oder Einstellung nicht die erforderlichen Voraussetzungen vorliegen oder die Pflicht zur Vorankündigung nicht erfüllt wurde, gewährt Hoia! dem Kunden automatisch und unaufgefordert die in den Dienstbeschreibungen vorgesehene Entschädigung in der dort geregelten Weise.

8.11 Informationen zur Qualität und Pünktlichkeit der Leistungen und zu Entschädigungen und Erstattungen bei Nichterhaltung der betreffenden Vorgaben sowie zu Beschwerdeverfahren sind in den Dienstbeschreibungen aufgeführt.

8.12 Der Zugang zu den und die Nutzung der Leistungen können von Hoia! an die Voraussetzung der Authentifizierung durch eine persönliche Nutzer-ID („User ID“) und ein Kennwort („Passwort“), die von den Parteien für geeignet erachtet werden den Kunden bei der Nutzung der Leistungen zu identifizieren, geknüpft werden. Hoia! hat zudem die Möglichkeit, dem Kunden Sicherheitssysteme mit entsprechenden Erläuterungen zu deren Eigenschaften und Funktionen zur Verfügung zu stellen. Allerdings gewährleisten derartige Sicherheitssysteme keinen vollen Schutz und können vom Kunden deaktiviert oder ersetzt werden.

8.13 Wird die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch Verschulden von Hoia! unterbrochen, hat der Kunde Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 2,50 € (zwei/50) pro Werktag bis zu einem Höchstbetrag von 100,00 €. Die Gewährung der Entschädigung erfolgt unter der Voraussetzung, dass der Kunde Hoia! die betreffende Unterbrechung innerhalb von 3 Tagen anzeigt.

8.14 Die genannte Entschädigung wird nicht gewährt, wenn die Unterbrechung durch Verschulden des Kunden oder aus sonstigen auf den Kunden oder Dritte zurückzuführenden Gründen unter Berücksichtigung des Umstands, dass die Erbringung der Leistungen von technischen und verwaltungstechnischen Voraussetzungen seitens Telecom Italia S.p.A. und weiterer Anbieter abhängt, entstanden ist.

8.15 Eine Entschädigung ist nicht zu zahlen, wenn die Unterbrechung oder Einstellung der Leistungen aus Gründen, die dem Telekommunikationsdienstleister von Hoia! zuzurechnen sind, erfolgte.

9. PFLICHTEN DES KUNDEN

9.1 Der Kunde ist verpflichtet, die im Vertrag genannten Entgelte für die Leistungen des Betreibers zu zahlen.

9.2 Unbeschadet seiner sämtlichen sonstigen Pflichten aufgrund der geltenden Rechtsbestimmungen oder des Vertrages ist der Kunde verpflichtet:

a) sich an die vom Unternehmen vorgegebenen Sicherheits- und Zugangsprozeduren und technischen Weisungen zu halten und nicht genehmigte Änderungen an den Verfahren zur Nutzung der Leistungen und an den Geräten weder selbst vorzunehmen noch durch Dritte vornehmen zu lassen;

b) soweit es sich nicht um von Hoia! oder deren Beauftragten gelieferte und/oder installierte Geräte und Systeme handelt, ausschließlich Geräte und Systeme zu verwenden, die entsprechend zugelassen sind und gemäß den Rechtsvorschriften installiert wurden und mit den Hoia!-Geräten und -Systemen kompatibel sind; entsprechende Nachfragen von Hoia! zwecks Prüfung der Kompatibilität und zum Schutz der eigenen Systeme sind zu beantworten;

c) die User ID und das Passwort mit größtmöglicher Sorgfalt so aufzubewahren, dass die Geheimhaltung gewahrt bleibt und eine nicht bestimmungsgemäße, widerrechtliche oder unbefugte Verwendung verhindert wird; zu diesem Zweck sind Passwörter mindestens vierteljährlich zu ändern und ein etwaiger Diebstahl oder Verlust von Zugangsdaten ist Hoia! unverzüglich schriftlich zu melden; diesbezüglich billigt der Kunde, dass ein Zugang zu den Leistungen und eine Nutzung derselben durch Dritte mittels User ID und Passwort des Kunden diesem selbst zugerechnet wird;

d) die von Hoia! aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen und gelieferten Materialien so zu nutzen, dass damit nicht gegen den Vertrag und gegen Rechtsvorschriften verstoßen wird, die Sicherheit von öffentlichen Kommunikationsnetzen und Informationssystemen nicht zu gefährden (z.B. mit nicht den Rechtsvorschriften entsprechenden Installationen, durch Computerviren, Spammails oder unbefugten Zugriff auf fremde Systeme); nicht gegen zwingende Vorschriften und die öffentliche Ordnung zu verstoßen, sittenwidrige Handlungen zu unterlassen; über die genutzten Dienste keine illegalen, blasphemischen, obszönen, pornographischen oder diffamierenden Inhalte zu verbreiten, zu

versenden oder in sonstiger Weise in Umlauf zu bringen; Minderjährigen keinen Schaden zuzufügen; Ruhestörungen zu unterlassen; keine Rechte Dritter wie zum Beispiel geistige oder industrielle Eigentumsrechte (Urheberrechte, Marken und sonstige Zeichen, Patente, Firmengeheimnisse), Rechte auf den Schutz personenbezogener Daten, das Briefgeheimnis (zum Beispiel durch Abfangen und Lesen von für andere Nutzer bestimmten E-Mails oder Schriftstücken) und den Hausfrieden (zum Beispiel durch das Eindringen in fremde Informationssysteme) zu verletzen; e) sich bei der Nutzung der von Hoia! aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen und zur Verfügung gestellten Geräte an die Grundsätze von Treu und Glauben zu halten und missbräuchliche oder betrügerische Verwendungen beziehungsweise Nutzungen zur Erzielung unrechtmäßiger oder nicht bestimmungsgemäßer Vorteile zu unterlassen; zu letzteren zählen beispielsweise und ohne Anspruch auf Vollständigkeit Verbindungen zu dem ausschließlichen Zweck, sich selbst oder anderen Verbindungsguthaben zu verschaffen; wurden ganz oder teilweise verbrauchsunabhängige pauschale Konditionen vereinbart, so gilt eine Nutzung mit ungewöhnlich hoher Intensität in Bezug auf die Menge und den Wert der Verbindungen und mit Verbindungen mit im Hinblick auf Dauer, Häufigkeit und Konzentration auf spezielle Verbindungsziele ungewöhnlichen Merkmalen als nicht den Grundsätzen von Treu und Glauben entsprechend; f) den Vertrag persönlich und ohne Wiederverkauf an Dritte in gleich welcher Form zu nutzen, eine Nutzung durch Dritte nur dann zuzulassen, wenn dies im Vertrag gestattet ist, und dafür zu sorgen, dass diese Nutzung unter direkter Aufsicht, in alleiniger Verantwortung des Kunden und unter Beachtung der in den obigen Absätzen geregelten Pflichten erfolgt; g) Daten regelmäßig auf eigene Kosten zu sichern, sofern die Datensicherung nicht ausdrücklich im vereinbarten Leistungsumfang inbegriffen ist; h) etwaige Ausfälle und Fehlfunktionen bei den von Hoia! gemäß dem Vertrag erbrachten Leistungen und zur Verfügung gestellten Geräten unverzüglich schriftlich anzuzeigen; i) Änderungen bei den eigenen Daten wie zum Beispiel Änderungen des Steuerwohnsitzes, des Wohnsitzes oder bei sonstigen für die Durchführung des vorliegenden Vertrages oder die Rechnungslegung relevanten Anschriften schriftlich mitzuteilen.

9.3 Wenn die im vorliegenden Vertrag geregelten Leistungen wie insbesondere der Telefon-, Daten- und E-Mail-Zugang eine grundlegende Bedeutung für die Tätigkeit des Kunden haben, ist letzterer verpflichtet, in eigener Regie, auf eigene Kosten und auf eigene Gefahr geeignete technische und organisatorische Maßnahmen für den Fall zu treffen, dass die Leistungen zeitweise nicht zur Verfügung gestellt werden können. Hierzu zählen beispielsweise zusätzliche Leitungen, Back-up-Dienste, zertifizierte E-Mail-Systeme usw. **9.4** Der Kunde ist im Verhältnis mit Hoia! für die Einhaltung der Vorschriften zum Unfallschutz am Arbeitsplatz, zur Sicherheit und zum Brandschutz sowie der für die Ausübung seiner Tätigkeit geltenden technischen Vorschriften verantwortlich und gewährleistet dementsprechend, dass in den Räumlichkeiten des Kunden tätige Hoia!-Mitarbeiter durch geeignete Sicherheitsvorkehrungen geschützt sind. **9.5** Der Kunde bleibt ausschließlich Inhaber von eingegebenen Informationen. Dementsprechend übernimmt er die volle Verantwortung in Bezug auf den Inhalt der Informationen und entbindet Hoia! ausdrücklich von jeglicher Verantwortung, Haftung und Verpflichtung zu diesbezüglichen Kontrollen. Dementsprechend ist auch eine Haftung von Hoia! bei unrechtmäßiger oder in sonstiger Weise unbefugter Veröffentlichung von Inhalten oder Informationen, die in dem dem Kunden zur Verfügung gestellten FTP-Web-Space oder das Mailsystem eingegeben wurden, ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, Hoia! freizustellen und schadlos zu halten in Bezug auf jegliche Verluste, Schäden, Haftung, Kosten und Aufwendungen einschließlich Anwaltskosten, die Hoia! aufgrund von Verstößen des Kunden gegen die im vorliegenden Artikel vorgesehenen Pflichten und Zusicherungen oder in sonstigem Zusammenhang mit der Eingabe von Informationen in den FTP-Web-Space oder das Mailsystem entstehen oder von dieser aufgewendet werden sollten. Dies betrifft ebenso Schadenersatzforderungen Dritter aus gleich welchem Grunde. Sollte es sich bei den Informationen um Werbeanzeigen handeln, sichert der Kunde zu, dass diese den einschlägigen Vorschriften entsprechen. **9.6** Es ist dem Kunden bekannt, dass Hoia! sich dem Kodex zur Selbstkontrolle der Werbewirtschaft verpflichtet hat, und der Kunde bestätigt hiermit seinerseits, dass die Regeln des genannten Kodex von ihm als verbindlich anerkannt werden. Dementsprechend akzeptiert er die Entscheidungen der Jury und des Kontrollausschusses. Sollte es sich bei den Informationen um Presse- oder Druckerzeugnisse gemäß Artikel 1 von Gesetz Nr. 47 vom 8. Februar 1948 handeln, gelten für diese die einschlägigen Bestimmungen des Presserechts und die hiermit verbundenen Pflichten obliegen ausschließlich dem Kunden, der darüber hinaus verpflichtet ist, Hoia! die entsprechende Information zukommen zu lassen.

10. TELEFONIE

10.1 Die Leistung „Telefonie“ kann aus „Öffentlich zugänglicher Telefonie“ bestehen, mit der der Kunde mittels einer oder mehrerer Rufnummern aus einem nationalen Numme-

rierungsplan unmittelbar oder mittelbar Anrufe in das beziehungsweise aus dem In- und Ausland tätigen und empfangen kann, oder aus einem „Kommunikationsdienst mit nomadischer Telefonnutzung“, bei dem im Unterschied zur ersten Dienstart die Nutzung auch unabhängig vom physischen Standort des Nutzers und von einem speziellen Telefonbezirk entsprechend der Aufteilung des Staatsgebietes durch die Rechtsvorschriften in Telefonbezirke erfolgen kann. Die Leistung Telefonie wird mit den Verfahren, technischen Merkmalen, Beschränkungen und Rufnummern des speziellen Telefondienstes gemäß Vertrag erbracht. Dem Telefoniekunden ist die Wahl oder Vorwahl eines Drittanbieters nicht gestattet.

10.2 Die Leistung „Telefonie“ mit herkömmlicher leistungsvermittelten Technologie wird von Hoia! erbracht

a) über eine Verbindung zum Kunden (Kupferkabel, Glasfaser oder drahtlos), deren Inhaber Hoia! ist oder die von letzterer über physische Zugangsdienste zum örtlichen Netz (Hoia!-Netz) betrieben wird, oder

b) mit einem indirekten Zugang durch eine Anbietervorwahl auf einer Leitung, die dem Kunden als Voraussetzung von einem Drittanbieter zur Verfügung gestellt wird, oder

c) durch Weiterverkauf der Leistung eines zugelassenen Drittanbieters.

10.3 Telefonieleistungen mit VoIP-Technologie werden auf einem Breitband-xDSL-Internetanschluss oder mit einer anderen Paketvermittlungstechnologie erbracht. Voraussetzung für diese Leistung ist eine entsprechende von Hoia! zur Verfügung gestellte Verbindung, die im Hoia!-Netz oder über virtuelle Breitbandzugangsdienste zum örtlichen Netz bereitgestellt wird. Andernfalls kann Hoia! die Verfügbarkeit und Qualität der Telefonie-Dienstleistung nicht gewährleisten und haftet nicht für die mangelnde Verfügbarkeit oder Fehlfunktionen aufgrund von Mängeln der Anschlussdienste, über die die Leistung erbracht wird. Darüber hinaus hängt die Qualität der Leistung auch bei vorhandener Verbindung stark von der Bandverfügbarkeit zum Verbindungszeitpunkt ab, die durch von Hoia! unabhängige Faktoren, die entsprechenden den Regelungen im folgenden Artikel nicht Hoia! angelastet werden können, negativ beeinflusst werden kann.

10.4 Zur Nutzung der VoIP-Telefonie muss der Kunde in eigener Regie und auf eigene Kosten dafür sorgen, dass in seinen Räumlichkeiten eine unterbrechungsfreie Stromversorgung gewährleistet ist und dass von ihm gegebenenfalls verwendete Geräte, Software-Programme oder Systeme, die nicht im Rahmen des Vertrags von Hoia! zur Verfügung gestellt werden, den Rechtsvorschriften entsprechend installiert sind und mit den Geräten, Systemen und Leistungen von Hoia! voll kompatibel und interoperabel sind, andernfalls ist letztere aus nicht von ihr zu vertretenden Gründen an der vollumfänglichen Erfüllung des Vertrages gehindert. Der Kunde hat Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der von ihm zur Nutzung der VoIP-Telefonie verwendeten Geräte, Software und Systeme zu treffen (z.B. Virenschutz, Firewall) und sicherzustellen, dass diese Maßnahmen auf aktuellem Stand sind, um die Gefahr der unrechtmäßigen Nutzung der Leistungen durch Dritte zu begrenzen. Die VoIP-Telefonie kann von Hoia! auch über den Weiterverkauf von kompletten oder Teilleistungen zugelassener Drittanbieter angeboten werden. Sie ist in jedem Falle nicht mit Internet-Zugangsdiensten von Drittanbietern, analogen Faxdiensten, Impulszählern, PoS-Systemen, Fernalarmsystemen und Drahtfunk kompatibel. **10.5** Bei der Telefonie verwendete Rufnummern, die mit „0“ beginnen, zählen zu einer Nummerierung, bei der einige Ziffern geografische Daten kodieren und einen der Telefonbezirke, in die das Staatsgebiet nach den Rechtsvorschriften unterteilt ist, kennzeichnen. Sie werden für das Routing von Anrufen verwendet (geografische Nummerierung). Eine geografische Rufnummer wird Kunden von öffentlich zugänglichen Telefonieleistungen zugewiesen und darf nach den Rechtsvorschriften ausschließlich im jeweiligen Telefonbezirk verwendet werden. Geografische Rufnummern werden von Hoia! daher aufgrund der vom Kunden im Vertragsangebot angegebenen Anschrift, an der die Leistung erbracht werden soll, vergeben, sind in den Hoia!-Systemen mit dieser Anschrift verknüpft und dürfen vom Kunden ausschließlich am Standort mit der verknüpften Anschrift verwendet werden, sofern im Vertrag keine abweichenden Festlegungen getroffen wurden. Auch im letzteren Fall ist die Verwendung auf den jeweiligen Telefonbezirk beschränkt.

10.6 Rufnummern, die mit „5“ beginnen (nomadische Nummerierung), sind von dem vom Kunden im Vertragsangebot angegebenen Anschrift und einem speziellen Telefonbezirk unabhängig, aber in den Systemen des Unternehmens dennoch mit der vom Kunden angegebenen Anschrift verknüpft, damit unter anderem bei Notrufen bei vorliegenden technischen Problemen eine zuverlässigere Ortung möglich ist. Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Änderungen bei der angegebenen Adresse dem Unternehmen unverzüglich und mit schriftlicher Bestätigung innerhalb der folgenden 48 Stunden mitzuteilen. Die Nutzung der nomadischen Nummerierung ist bis zur tatsächlichen Öffnung der Netze für die Verbindung beschränkt.

10.7 Die Leistung Telefonie umfasst den unentgeltlichen Zugang zur einheitlichen europäischen Notrufnummer „112“ und weiteren nationalen Notrufnummern. Die Ortung des Anrufers bei der VoIP-Telefonie erfolgt im technisch möglichen Rahmen. VoIP-Telefonie-Kunden sollten möglichst auch leistungsvermittelte Technologie nutzen, um Notrufe zu tätigen. **10.8** Nicht erlaubt ist das Durchführen von Anrufen von Nummern welche mit 894 beginnen (z.B. Televoting) oder von Nummern um über den Dial-Up-Zugang im Internet zu surfen (700, 701, 702, 709).

10.9 Telefonie-Kunden haben Anspruch auf einen unentgeltlichen Eintrag im öffentlichen Telefonbuch. Hierzu erhält der Kunde von Hoia! ein entsprechendes Formular, mit dem er über die Verfahrensweise bei der Telefonbucheintragung und die Nutzung, Änderung und Löschung personenbezogener Daten von im Telefonbuch eingetragenen Kunden entsprechend den gesetzlichen Regelungen informiert wird. Die Erstellung der Telefonbücher erfolgt durch Dritte, sodass Hoia! nicht für eine fehlende und/oder unrichtige Eintragung, soweit dies durch die betreffenden Dritten oder den Kunden selbst zu vertreten ist, haftbar gemacht werden kann. Hoia! nimmt entsprechend den Rechtsvorschriften die Eingabe der Kundendaten in das einheitliche elektronische Datenarchiv („DBU“) vor und haftet hierfür gegenüber dem Kunden im gesetzlichen Rahmen unter der Voraussetzung, dass die Anschrift mit der Leistungsanschrift und bei Geschäftskunden die bei der Handelskammer eingetragene Firmenbezeichnung übereinstimmt und dass es keine Überschneidungen wegen nicht erfolgter Löschung seitens des vorherigen Anbieters gibt.

10.10 Wird durch Hoia! die Erbringung der Telefonieleistungen aus verwaltungstechnischen Gründen unterbrochen (beispielsweise durch Ausübung des vertraglichen Rechts, bei nicht fristgerechter Zahlung oder Stellung von Sicherheiten die Erbringung der Leistungen auszusetzen), stellt Hoia! auch weiterhin den Zugang zu Notrufnummern und zum Hoia!-Kundendienst zur Verfügung, soweit dies technisch möglich und nach den Rechtsvorschriften erforderlich ist. In solchen Fällen kann das Unternehmen auch eingehende Anrufe ermöglichen, ist jedoch nicht dazu verpflichtet.

10.11 Sofern vom Kunden nicht anders gewünscht, aktiviert Hoia! automatisch und kostenfrei die Rufnummernsperre für ausgehende Anrufe bei Nummern, die laut Gesetz risikobehaftet angesehenen Diensten mit Zugang zu entgeltlichen Informationen oder Leistungen vorbehalten sind (entgeltliche Angebote). Der Kunde kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt die Deaktivierung der Sperre beantragen und unentgeltlich die entsprechenden Verbindungen solange aktivieren oder deaktivieren, bis er einen erneuten Antrag stellt. Der Kunde ist berechtigt, jederzeit mit einer Frist von 5 Werktagen oder einer sonstigen nach den Rechtsvorschriften geltenden Frist die Änderung der Rufnummernsperre oder deren komplette Deaktivierung verlangen. Die Verfahren und Prozeduren zur Aktivierung, Deaktivierung und Änderung der Rufnummernsperre sind beim Kundendienst und/oder auf der Hoia!-Webseite angegeben.

11. INTERNET-ZUGANG

11.1 Mit dem Internet-Zugangsdienst über das Hoia!-Netz oder über virtuelle Breitbandverbindungsdienste von Drittanbietern hat der Kunde Zugang zum Internet mit dem im Vertrag und den Vertragsänderungen angegebenen Technologien, Verfahren, Mindestmerkmalen und Begrenzungen. Nach Zustimmung durch den Kunden kann das Unternehmen den Internet-Zugangsdienst mit einer anderen als der ursprünglich gewählten Technologie aktivieren, wenn diese im Ergebnis der technischen Machbarkeitsprüfungen als zur Gewährleistung einer effizienten Leistungserbringung für den Kunden geeignet erscheint.

11.2 Der Internet-Zugang und die Dienste, die eine Internet-Verbindung erfordern, setzen eine vorhandene Stromversorgung und die ordnungsgemäße Funktion des gegebenenfalls von Drittanbietern betriebenen Anschlusses voraus. Eine Haftung des Unternehmens bei Funktionsausfällen aufgrund des Wegfalls der oben genannten Voraussetzungen ist ausgeschlossen.

11.3 Es ist dem Kunden bekannt und wird von ihm akzeptiert, dass die tatsächliche Geschwindigkeit für den Zugang zum und das Surfen im Internet auch von durch Hoia! nicht beeinflussbaren technischen Faktoren abhängt, wie beispielsweise einer Verschlechterung der Qualität der physischen Datenleitung, dem Datenaufkommen und der Kapazität der Server, mit denen Verbindungen erfolgen den Eigenschaften des Endgeräts, mit dem der Kunde verbunden ist, und dem Datenaufkommen im kundeneigenen Netz. Hinzu kommen etwaige Probleme aufgrund einer vom Kunden oder von Dritten nicht ordnungsgemäß vorgenommenen Installation sowie der Verwendung drahtloser Zugangungsverfahren mit gemeinsamem genutztem Frequenzband (Wi-Fi), die nach den Rechtsvorschriften über keinen elektromagnetischen Störschutz verfügen und damit der Gefahr unterliegen, dass das Funksignal aufgrund der Entfernung zur jeweiligen Basisstation, der Beschaffenheit des elektromagnetischen Spektrums sowie von sonstigen besonderen Umgebungsbedingungen und/oder architektonischen Hindernissen für die Funkübertragung behindert oder erheblich abgeschwächt wird beziehungsweise komplett ausfällt, sodass es durch den Einsatz dieser Verfahren ausgeschlossen ist, dass Hoia! die Qualität der Leistungen gewährleisten kann. Dies kann für den Kunden mit der Pflicht verbunden sein, auf eigene Kosten für die Installation weiterer Komponenten zu sorgen, um die Qualität der Nutzung des von Hoia! bereitgestellten Zugangs zu verbessern.

11.4 Im Vertrag sind jeweils die für den Zugang verwendete Technologie und die für das Zugangssystem geltenden Mindestvoraussetzungen zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung angegeben. Hoia! verpflichtet sich zur Einhaltung der folgenden allgemeinen und speziellen Qualitätsindikatoren für die von ihr erbrachte Leistung: Geschwindigkeit der Datenübertragung, und zwar speziell Mindest- und Maximalbandbreite beim Download und Upload, maximaler Wert der Verzögerung bei der Datenübertragung und Paketverluste des Dienstes. Diese Indikatoren werden von Hoia! entsprechend

den Rechtsvorschriften regelmäßig aktualisiert. Stellt der Kunde über die nach den Rechtsvorschriften vorgesehene unentgeltliche Prüfung der Servicequalität bei den genannten Indikatoren im Rahmen der jeweiligen Anwendbarkeit gegenüber den Angaben von Hoila! für den jeweiligen Dienst schlechtere Werte fest, so kann er innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des zertifizierten Messergebnisses eine begründete Beschwerde beim Unternehmen in der in den Dienstbeschreibungen vorgesehenen Weise einreichen.

Sollte die Servicequalität innerhalb von 30 Tagen nach Einreichung der Beschwerde nicht wiederhergestellt sein, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag bezogen auf den jeweiligen Dienst per Einschreiben mit Rückantwort an Hoila! unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen ohne Zahlung von Vertragsstrafen zu kündigen. Die Prüffunktion darf vom Kunden nicht vor Ablauf von 45 Tagen ab dem Datum der letzten durchgeführten Messung beziehungsweise einer auf der Seite www.misurainternet.it entsprechend angegebenen abweichenden Frist genutzt werden. Weitere Informationen zu den mit dem Dienst verbundenen Leistungen, Erläuterungen zu etwaigen Beschränkungen und deren Folgen, nähere Auskünfte zur Servicequalität und der entsprechenden Prüffunktion für den Kunden sind auf der Webseite von Hoila! verfügbar und unterliegen der regelmäßigen Aktualisierung gemäß den gesetzlichen Vorgaben.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, für die eigene Ausstattung mit Firewall, Virenschutz und/oder gleichwertigen Systemen zu sorgen. Diese sind mindestens wöchentlich zu aktualisieren, um Probleme im Hinblick auf Sicherheit, Datenschutz und möglichen Datenverlust zu vermeiden.

11.6 Es ist dem Kunden bekannt und wird von ihm akzeptiert, dass derzeit keine Maßnahmen oder Technologien existieren, mit denen ein absoluter Schutz seines Betriebssystems gewährleistet werden kann. Das Unternehmen aktiviert in jedem Falle die genannten Dienste mit Verfahren, durch die ein größtmöglicher Schutz sichergestellt ist. Änderungen an diesen vorgegebenen und/oder voreingestellten Verfahren führen zu einer Verschlechterung der Sicherheitseigenschaften der erbrachten Leistungen und dementsprechend zum Haftungsausschluss für das Unternehmen in Bezug auf mögliche Folgen.

11.7 Hoila! behält sich in jedem Falle gelegentliche Bandbreitenbeschränkungen mit Netzwerkmanagement- und Priorisierungsverfahren vor, um eine Sättigung des Netzes und die Überschreitung der Kapazitätsgrenzen zu vermeiden. Derartige Maßnahmen erfolgen nur im unbedingt erforderlichen Umfang zur Sicherstellung der Funktion des Netzwerks und der Qualität der den Kunden zur Verfügung gestellten Leistungen.

12. ANBIETERWECHSEL UND RUFNUMMERNMITNAHME

12.1 Für die Dienste Internet-Zugang und Telefonie kann der Kunde den Wechsel von einem Anbieter (Altanbieter) zu einem anderen Anbieter (Neuanbieter) von und zu Hoila! verlangen (im Folgenden auch: Anbieterwechsel) und auf Antrag im Rahmen der für Rufnummern geltenden Nutzungsgrenzen seine Rufnummer(n) zum neuen Anbieter mitnehmen (im Folgenden auch: Rufnummernmitnahme). Bei der ISDN-Telefonie mit Mehrfachrufnummern kann die Rufnummernmitnahme von und zu Hoila! bei den sekundären Rufnummern nur dann erfolgen, wenn sie auch für die Hauptrufnummer beantragt wird. Im Falle von Durchwahlnummern kann die Beibehaltung der gesamten Gruppe beantragt werden.

12.2 Der erfolgreiche Abschluss eines Anbieterwechsels und/oder der Rufnummernmitnahme setzt voraus, dass durch den Kunden die exakten Daten zu dem zu übertragenden Anschluss zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen die alphanumerischen Codes, die zur eindeutigen Kennzeichnung des ursprünglichen Anbieters und des an den Neuanbieter zu übertragenden Dienstes und der Ressource(n) verwendet werden (im Folgenden auch: Anschlussübertragungscode einschließlich des sogenannten Kontrollzeichens).

Laut Gesetz sind dies: und

- a) der Anbieterwechselcode, den die Kunden von den Alternativanbietern der Telecom Italia S.p.A. erhalten;
- b) der Aktivierungscode oder Geheimcode, den die Telecom Italia S.p.A. ihren Kunden zur Verfügung stellt; und
- c) der Number-Portability-Code oder Anbieterwechselcode, für die lediglich auf die Rufnummer bezogene Übertragung ohne die unterliegende Ressource des örtlichen Zugangnetzes. Der Anschlussübertragungscode wird vom Altanbieter in der Rechnung ausgewiesen und auf Antrag des Nutzers auch innerhalb von 24 Stunden nach Antragstellung per Fax oder per E-Mail mitgeteilt. Sofern möglich kann der Übertragungscode auch vom Kundendienst über das Callcenter, IVR oder den Kundenbereich auf der Webseite des Anbieters in Echtzeit in Erfahrung gebracht werden.

12.3 Der Kunde hat den ihm von Hoila! mitgeteilten Anschlussübertragungscode sorgfältig unter Verschluss zu halten. Dem Kunden ist bekannt, dass sämtliche Anträge, die Hoila! mit der Angabe seines Anschlussübertragungscode erhält, eindeutig ihm selbst zugeordnet werden.

12.4 Beim Anbieterwechsel und der Rufnummernmitnahme handelt es sich um Prozeduren, an denen mehrere Anbieter beteiligt sind: der Altanbieter, der Neuanbieter sowie das Unternehmen, dem das örtliche Zugangnetz gehört beziehungsweise das die Nutzungsrechte für die zu übertragenden Rufnummern innehat (Donor). Entsprechende Anträge werden von den Unternehmen nach einer zwischen ihnen vereinbarten und durch die Rechtsvorschriften geregelten Prozedur bearbeitet.

12.5 Der Anbieterwechsel und die Rufnummernmitnahme setzen den Willen des Kunden voraus, den Vertrag mit dem Altanbieter in Bezug auf diejenigen Leistungen, für die der Antrag gestellt wird, zu kündigen. Sofern dem keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, entbindet der Antrag auf Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme allein den Kunden nicht von seinen gegenüber dem Altanbieter bestehenden vertraglichen Verpflichtungen. Im Falle von Hoila! zählt hierzu, dass für die Kündigung die in Artikel 4 geregelten Verfahren, Fristen und Folgen gelten.

12.6 Der erfolgreiche Abschluss des Anbieterwechsels und der Rufnummernmitnahme hängt von den Leistungen mehrerer Anbieter und vom Antrag und der Kündigung des Kunden ab. Hoila! haftet nicht für Verzögerungen und/oder Ausfälle beim Anbieterwechsel und/oder der Rufnummernmitnahme, die durch von Drittanbietern und/oder vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht werden.

12.7 Die Stellung des Antrags auf Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme zu einem Drittanbieter verpflichtet Hoila! dann, wenn die erforderlichen Daten vollständig vorliegen, zur Mitwirkung am Verfahren entsprechend den gesetzlich vorgesehenen Verfahrensweisen und Fristen unbeschadet der Möglichkeit zu prüfen und zu klären, ob der Antrag auf Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme tatsächlich dem Willen des Kunden entspricht, sowie mit Ausnahme der gesetzlich vorgesehenen Fälle der rechtmäßigen Aufhebung oder Aussetzung des Antrags. Hoila! haftet nicht für dem Kunden entstehende Unannehmlichkeiten und Beeinträchtigungen einschließlich von Kosten und Mehraufwand infolge der versäumten Kündigung des Vertrages durch den Kunden oder des Umstands, dass Hoila! vom Antrag auf Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme keine Kenntnis hatte, soweit dies auf durch vom Neuanbieter oder vom Kunden zu vertretende Versäumnisse und/oder Verstöße gegen Rechtsvorschriften oder Vertragsbestimmungen zurückzuführen ist.

12.8 Es ist dem Kunden bekannt und wird von ihm akzeptiert, dass bei Aufhebung oder Aussetzung des Antrags auf Anbieterwechsel und/oder Rufnummernmitnahme die erforderliche Zeit und die Verfahrensweise zur Wiederherstellung der vorherigen Situation unter anderem auch von gesetzlichen Beschränkungen, vom Fortschritt des Verfahrens und von der Mitwirkung der beteiligten Anbieter abhängen. Hat das Unternehmen die gesetzlichen Vorschriften eingehalten, so haftet es nicht für etwaige dem Kunden entstandene Unannehmlichkeiten einschließlich der mangelnden Verfügbarkeit der Leistung. Ändert der Kunde seine Entscheidung nach der Deaktivierung durch den Altanbieter, hat er selbst für die Kosten zur Deaktivierung und (Re-)Aktivierung aufzukommen.

12.9 Wird der Dienst „Telefonie“ beendet oder an einen anderen Anbieter übertragen, ohne dass eine Rufnummernmitnahme beantragt wurde, kann/können die betreffende(n) Rufnummer(n) nach Ablauf der in den Rechtsvorschriften festgelegten Sperrfristen neu vergeben werden und der Kunde kann gegenüber Hoila! keinerlei Ansprüche wegen des Verlusts der Rufnummer(n) geltend machen.

13. GERÄTE

13.1 Die gegebenenfalls zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen bestimmten Hardware- und/oder Softwaresysteme und Gerätschaften wie beispielsweise Modems, Wi-Fi-Router oder Telefone (im Folgenden auch: Geräte) werden an den Kunden entsprechend seiner Auswahl im Vertragsangebot und den dort genannten Bedingungen und Bedingungen einschließlich Zeiten und Zahlungsbedingungen verkauft, vermietet oder zum Gebrauch überlassen.

13.2 Hoila! behält sich die Möglichkeit vor, gegenüber den Vertragsangaben gleich- oder höherwertige Geräte zu vermieten beziehungsweise zum Gebrauch zu überlassen und die genannten Geräte aus technischen Gründen in eigener Regie und auf eigene Kosten umzubauen oder auszuwechseln. Eine Haftung von Hoila! für etwaige Mängel oder Fehlfunktionen wird von gesetzlichen Vorschriften geregelt.

13.3 Für sämtliche von Hoila! verkaufte Geräte gilt eine vertragliche Garantie des jeweiligen Herstellers oder Importeurs entsprechend den Angaben in der produktbegleitenden Dokumentation, sofern der Vertrag keine abweichenden Regelungen vorsieht.

13.4 Der Kunde hat die Geräte entsprechend ihrer Zweckbestimmung, nach gesetzlichen Vorschriften und unter Beachtung der Rechte Dritter gemäß den technischen Anleitungen von Hoila! und des Herstellers in der produktbegleitenden Dokumentation zu verwenden. Es ist dem Kunden untersagt, während der Vertragslaufzeit die Geräte aus gleich welchem Grund Dritten zur Nutzung zu überlassen.

13.5 Der Kunde hat die Geräte mit größtmöglicher Sorgfalt zu verwahren. Mit dem Datum der Übernahme gehen auf den Kunden sämtliche Gefahren des Wertverlusts der Geräte über einschließlich von Zufällen und höherer Gewalt, mit Ausnahme der Abnutzung durch bestimmungsgemäßen Gebrauch. Sämtliche technische Eingriffe an den Geräten sind ausschließlich den Beauftragten von Hoila! vorbehalten und es ist dem Kunden untersagt, die Geräte umzubauen, zu demontieren, zu öffnen oder zu manipulieren beziehungsweise in sonstiger Weise ohne Genehmigung von Hoila! in eigener Initiative unmittelbare oder mittelbare Eingriffe in die Geräte vorzunehmen.

13.6 Verstößt der Kunde gegen die oben unter Punkt 16.4 und 16.5 genannten Verbote, erlöschen die Herstellergarantie und/oder der Anspruch auf Service, Instandhaltung und Instandsetzung der Geräte durch Hoila! und der Kunde ist selbst für

etwaige Einschränkungen bei der Nutzung der Geräte und Leistungen verantwortlich und haftet für gegebenenfalls entstandene Personen- und/oder Sachschäden.

13.7 Ergibt sich nach einem von Hoila! autorisierten ausgeführten Eingriff, dass der Mangel nicht unter die Herstellergarantie fällt oder keinen Konformitätsmangel nach dem Gesetz darstellt, werden dem Kunden die entstandenen Kosten für die Überprüfung und Wiederherstellung sowie die allfälligen Transportkosten in Rechnung gestellt. Die Zeiten für den Austausch und die allfälligen Reparaturen

14. SERVICE, WARTUNG, REKLAMATIONEN, ENTSCHÄDIGUNGEN UND ERSTATTUNGEN

14.1 Bei Lieferung der Dienste hält sich Hoila! an die in der Dienstleistungscharta genannten allgemeinen Grundsätze. Die Dienstleistungscharta, die ein wesentlicher Bestandteil des Vertrages ist, wird vom Vertriebsnetz von Hoila! ausgestellt und auf der Webseite des Unternehmens veröffentlicht, wo sie in regelmäßigen Abständen aktualisiert wird. In der Dienstleistungscharta enthalten sind die Kundendienst- und Wartungsleistungen, die Bestimmungen zur Qualität der Dienste, die Modalitäten, nach denen der Kunde Meldungen und Anträge zu Funktionsstörungen und Ausfällen oder Fragen zum Gegenstand, zu den Modalitäten und zu den Kosten der erbrachten Leistungen vorbringen kann, so auch zur Nichteinhaltung von Vertragsklauseln, der Dienstleistungscharta, sowie die Modalitäten, nach denen Hoila! die Reklamationen bearbeitet.

14.2 Hoila! stellt dem Kunden einen technischen, verwaltungstechnischen und Vertriebservice zur Verfügung. Der Kunde kann sich an den Hoila!-Kundendienst unter Nutzung der in den Dienstbeschreibungen, auf der Webseite und in der Rechnung angegebenen Kontaktdaten wenden. Bei Reklamationen kann der Kundendienst per Telefon, E-Mail oder über den entsprechenden Bereich der Hoila!-Webseite vorab informiert werden. Allerdings ist der Kunde zur schriftlichen Bestätigung der Reklamation per Einschreiben mit Rückantwort oder per Fax innerhalb von 48 Stunden verpflichtet. Anträge auf Erstattung oder Reklamationen von Rechnungen müssen in jedem Falle innerhalb von sechs Monaten nach den betreffenden Verbindungen eingehen und schriftlich bestätigt werden, damit Hoila! die Verbindungsdaten, die für die vom Kunden verlangten Nachprüfungen erforderlich sind, den Rechtsvorschriften entsprechend vorhalten kann. Hoila! bearbeitet Reklamationen so schnell wie möglich und in jedem Falle spätestens innerhalb von 45 Tagen nach Erhalt. Unter anderem auch gemäß Artikel 1227 Zivilgesetzbuch ist der Kunde nicht nur zur umgehenden Reklamation, sondern auch zur Begrenzung etwaiger Schäden verpflichtet, indem er beispielsweise auch für ihn auf anderen Plattformen verfügbare Dienste nutzt.

14.3 Zur Vornahme der erforderlichen beziehungsweise erbetenen technischen Maßnahmen hat der Kunde dem Unternehmen beziehungsweise dessen Beauftragten Zugang zu seinen Standorten zu gewähren und alles, was für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages und der Pflichten gemäß den Rechtsvorschriften erforderlich ist, zur Verfügung zu stellen.

15 SICHERHEITEN FÜR FORDERUNGEN

15.1 Als Sicherheit für die Vertragserfüllung durch den Kunden behält sich Hoila! bei Beginn der Leistung oder während deren Erbringung das Recht vor, vom Kunden die Zahlung eines Betrages in Höhe des monatlichen Wertes der Leistungen oder des Wertes des tatsächlichen Monatsverbrauchs beziehungsweise die Anpassung von derartigen bereits geleisteten Sicherheiten zu verlangen.

15.2 Sollte der Kunde fällige Forderungen nicht beglichen haben, ist Hoila! berechtigt, die als Sicherheit gezahlten Beträge hierfür in Anspruch zu nehmen. Die Beträge sind durch den Kunden dann spätestens innerhalb von 7 Tagen nach Aufforderung wieder auf die ursprüngliche Höhe aufzustocken.

15.3 Innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung des Vertrages aus gleich welchem Grunde zahlt Hoila! dem Kunden die betreffenden Beträge gemäß Artikel 1851 zurück mit der Möglichkeit zur Verrechnung etwaiger noch vom Kunden zu zahlender Beträge.

16. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG UND FREISTELLUNG

16.1 Hoila! haftet nicht für Vertragsverletzungen, Verzögerungen, Fehlfunktionen, Defekte und/oder zeitweilige oder endgültige komplette oder Teilunterbrechungen der Leistungen, Datenverluste oder unmittelbare oder mittelbare Schäden, die durch höhere Gewalt, Zufallsereignisse oder Verschulden des Kunden oder Dritter verursacht werden. Dies betrifft beispielsweise unbefugte Manipulationen oder Eingriffe an Geräten des Kunden oder an den Verfahren zur Nutzung der Leistungen, die Nutzung oder den Anschluss von Geräten an das Netz, die nicht über die nach den Rechtsvorschriften erforderlichen Zulassungen oder Genehmigungen verfügen beziehungsweise unter Verletzung der Rechtsvorschriften installiert wurden; Fehlfunktionen von kundeneigenen Geräten und Systemen; die nicht bestimmungsgemäße, missbräuchliche oder betrügerische Nutzung der Leistungen; den kompletten oder Teilausfall der Stromversorgung; die mangelnde Bereitstellung geeigneter Sicherheitssysteme durch den Kunden, dem Kunden trotz oder infolge der Verwendung von Sicherheitssystemen entstandene Schäden, die versäumte Sicherung von Daten oder sonstige Versäumnisse in Bezug auf die dem Kunden obliegenden Pflichten; die Verletzung vertraglicher Verpflichtungen durch den Kunden; Gesetzesverstöße durch den Kunden oder durch Dritte.

16.2 Hoila! haftet nicht bei Schäden oder Ausfällen aufgrund
a) des schlechten Zustands des Endabschnitts des physischen Zugangsnetzes des Kunden oder von für Hoila! nicht vorhersehbaren und unvermeidbaren Störungen im Kabelbereich;

b) von von Hoila! unabhängigen elektromagnetischen Störungen oder von speziellen baulichen Verhältnissen und/oder Umgebungsbedingungen, durch die die für die Verbindung genutzten Funktionssignale behindert, erheblich abgeschwächt oder komplett unterdrückt werden;

c) der nicht oder zu spät erfolgten Erbringung oder der kompletten oder Teilunterbrechung der physischen oder virtuellen Dienste im örtlichen Netz oder der Rufweiterleitung durch befähigte Drittanbieter wegen Zufallsereignissen, höherer Gewalt oder Verschulden Dritter;

d) von Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Übertragung der Netzressourcen für die Erbringung der Leistungen bei Anbieterwechsel und/oder bei Rufnummernmitnahme zwischen Hoila! und einem Drittanbieter, wenn Hoila! ihre Tätigkeit nach den Regelungen der Rechtsvorschriften ausgeübt hat; und

e) der nicht erfolgten Zuweisung der vom Kunden ausgewählten Domainnamen durch die zuständige Behörde.
16.3 Die Haftung von Hoila! gegenüber Kunden, die keine Privatkunden sind, ist in jedem Falle auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt und von Hoila! zu leistender Schadenersatz für finanzielle Schäden und nichtfinanzielle Folgeschäden, der in jedem Falle nur unter der Voraussetzung zu leisten ist, dass tatsächlich eine Beeinträchtigung vorlag, ist in seiner maximalen Gesamthöhe auf das tatsächlich vom Kunden gezahlte Gesamtentgelt für die betreffenden Leistungen in den vorangegangenen zwei Monaten abzüglich etwaiger Erstattungen und/oder Entschädigungen begrenzt.

16.4 Hoila! haftet nicht für den Inhalt von Mitteilungen, die vom Kunden und/oder die Dienste nutzenden Dritten versendet oder empfangen werden, und ist berechtigt, bei einer etwaigen diesbezüglichen Haftung gleich welcher Art den Kunden in Anspruch zu nehmen; die Nutzung der Leistungen durch Dritte wird in jedem Falle dem Kunden zugerechnet, der damit für sämtliche Schäden, die Hoila! oder Dritten hierdurch entstehen sollten, haftet.

16.5 Der Kunde hat Hoila! unverzüglich über jegliche ihm bekannt gewordenen Reklamationen, Forderungen oder Verfahren seitens Dritter im Zusammenhang mit den Leistungen und Geräten zu unterrichten und haftet für unmittelbare und mittelbare Schäden, die Hoila! infolge einer versäumten oder verspäteten Unterrichtung entstehen sollten.

16.6 In jedem Falle hat der Kunde Hoila! schadlos zu halten in Bezug auf sämtliche Beeinträchtigungen, Schäden, Verantwortung, Haftung, Kosten, Lasten und Aufwendungen einschließlich Anwaltskosten im Zusammenhang mit Forderungen, Klagen oder Einwendungen gleich welcher Art, die von Dritten gegenüber Hoila! geltend gemacht werden sollten und auf das Verschulden und/oder Versäumnisse des Kunden durch Verletzung des Vertrages und/oder der Rechtsvorschriften und/oder durch den Kunden nach dem Vertrag oder den Rechtsvorschriften verschuldete Sachverhalte zurückzuführen sind.

17. RÜCKTRITT VOM VERTRAG

17.1 Hoila! kann in den folgenden Fällen gemäß Artikel 1456 und mit den hiermit verbundenen Rechtsfolgen per schriftlicher Mitteilung unter anderem per Fax oder per E-Mail an den Kunden, der eine Bestätigung per Einschreiben mit Rückantwort folgt, vom Vertrag zurücktreten:

a) Verstoß des Kunden gegen eine oder mehrere in Artikel 7, 9, 15, 18 und 19 geregelte Pflichten;

b) Eintritt des in Artikel 3.1 vorgesehenen Falls mit entsprechender Verhinderung der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung.

17.2 Ein Rücktritt vom Vertrag kann in jedem Falle von Rechts wegen erfolgen, wenn aus nicht durch das Unternehmen zu vertretenden Gründen die Erbringung der Leistungen unmöglich gemäß Artikel 1463 Zivilgesetzbuch oder unverhältnismäßig aufwändig gemäß Artikel 1467 Zivilgesetzbuch werden sollte.

17.3 Unbeschadet weitergehender Schadenersatzansprüche seitens Hoila! ist der Kunde in sämtlichen genannten Fällen gegenüber Hoila! zur Zahlung der für den Rücktrittszeitpunkt laufenden Abrechnungszeitraum vorgesehenen Entgelte, zur Erstattung sämtlicher Kosten für die Deaktivierung der Dienste einschließlich der von Hoila! aufgrund der Deaktivierung an Drittlieferanten zu zahlenden Kosten und Vertragsstrafen und dem dem Kunden von Hoila! gegebenenfalls für eine bestimmte Mindestlaufzeit gewährten Nachlässe und finanziellen Vorteilen in dem Falle, dass die betreffende Mindestdauer zum Rücktrittszeitpunkt noch nicht erreicht war, verpflichtet.

18. ABTRETUNG DES VERTRAGES

18.1 Der Kunde darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung durch das Unternehmen den vorliegenden Vertrag und die sich aus diesem ergebenden Rechte und Pflichten weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten. Sollte Hoila! einer Abtretung zustimmen, so tritt der Übernehmer mit sämtlichen Rechten und Pflichten in die vertragliche Position des Kunden ein, wobei letzterer dennoch nicht von seinen Pflichten entbunden wäre und Hoila! in dem Falle, dass er die von ihm übernommenen Verpflichtungen im Sinne von Artikel 1408, Absatz 2, Zivilgesetzbuch nicht erfüllen sollte, ihn nach wie vor in Anspruch nehmen könnte.

18.2 Das Unternehmen kann ohne vorherige Genehmigung durch den Kunden den vorliegenden Vertrag sowie auf diesem beruhende Forderungen ganz oder teilweise an Dritte abtreten, wobei das Recht des Kunden, seine sich aus dem vorliegenden Vertrag ergebenden Ansprüche und Rechte gegenüber dem Übernehmer auszuüben und zu wahren, unbeschadet bleibt.

19. GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE, GEBRAUCHSLIZENZEN

19.1 Hat Hoila! dem Kunden Software, EDV-Pakete, elektronische Datenträger, Anwendungsprogramme und sämtliches Zubehör einschließlich von Handbüchern zur Verfügung gestellt, so bleiben das Unternehmen beziehungsweise dessen Lizenzgeber die ausschließlichen Inhaber von hiermit verbundenen geistigen Eigentumsrechten und bei Beendigung des vorliegenden Vertrages gelten auch etwaige dem Kunden gewährte Gebrauchslizenzen als beendet. Es ist dem Kunden untersagt, ohne schriftliche Genehmigung durch Hoila! den Inhalt der oben genannten Software, EDV-Pakete oder -Produkte beziehungsweise der zugehörigen Handbücher zu vervielfältigen beziehungsweise die Vervielfältigung durch andere zuzulassen, diese gegen Entgelt oder unentgeltlich an Dritte zu veräußern und die Nutzung durch Dritte zuzulassen.

19.2 Sämtliche mit den Leistungen oder den Geräten verbundene, schutzfähige geistige Eigentumsrechte einschließlich von Patentrechten, eingetragenen oder nicht eingetragenen gewerblichen Mustern, Urheberrechten, Entwurfsrechten, Know-how oder Warenzeichen bleiben Eigentum von Hoila! beziehungsweise von deren Lizenzgebern. Eine Verletzung der genannten Rechte und die Verwendung des Namens, der Warenzeichen oder sonstiger Kennzeichen von Hoila! ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung sind dem Kunden untersagt.

20. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

20.1 Gemäß Artikel 13 der Rechtsverordnung Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und folgende Änderungen und Zusätze (im Folgenden auch: „Datenschutzgesetz“) erfolgt der Umgang mit sämtlichen Informationen zu natürlichen Personen (Kunden oder Nutzern), die über weitere Informationen jeglicher Art unmittelbar oder mittelbar identifiziert oder identifizierbar sind, entsprechend den hiermit gegebenen Auskünften sowie entsprechend den gesonderten Auskünften für die Aufnahme in das Telefonbuch.

20.2 Im Einzelnen werden diese personenbezogenen Daten für folgende Zwecke verarbeitet, die direkt zusammenhängen mit: Erfüllung spezifischer Wünsche des Betroffenen vor Abschluss des Vertrages; Abschluss, Änderungen, Ausführung des Vertrages; Erbringung und Verwaltung der Dienste, Tätigkeiten der Installation, Aktivierung, Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme, Wartung und/oder Kundendienst von Diensten und Geräten, Bearbeitung der Reklamationen, der Schlichtungsverfahren und der Streitfälle, Rechnungsstellung, Verwaltung der Zahlungen (einschließlich verspäteter und ausstehender Zahlungen); Vorbeugung gegen Betrugsdelikte und Insolvenzen; Schutz von Forderungen und deren allfällige Eintreibung sowohl direkt als auch über Dritte (Agenturen/Inkassounternehmen), denen die Daten nur zu diesem Zweck mitgeteilt werden; Verteidigung von Rechten vor Gericht; Versand von den Vertrag betreffenden Informationen und Mitteilungen; Erfüllung von Pflichten, die in gemeinschaftlichen und nationalen Regelwerken vorgesehen sind, insbesondere in Gesetzen und Verordnungen sowie in Not- und Dringlichkeitsmaßnahmen zum Schutz der öffentlichen Ordnung, zur Feststellung und Bekämpfung von Straftaten; Weitergabe der Daten zwischen verbundenen, beherrschenden oder beherrschten Unternehmen für interne organisatorische, administrative, finanzielle und Buchungszwecke im Zusammenhang mit den oben genannten Aktivitäten. Die Erteilung der Zustimmung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist notwendig, um die oben beschriebenen Zwecke zu erreichen. Ihre untersagte, nur teilweise oder unrichtige Zurverfügungstellung könnte dazu führen, dass die Dienste nicht entsprechend dem Gesetz aktiviert oder erbracht werden und dass der Vertrag nicht ausgeführt werden kann.

20.3 Personenbezogene Daten werden dann, wenn hierzu eine gesonderte freiwillige Einwilligung der betroffenen natürlichen Person vorliegt, die jederzeit gewährt und widerrufen werden kann, auch zu den folgenden Zwecken erhoben, gespeichert und verarbeitet:

a) Marktforschung, wirtschaftliche und statistische Analysen für Betriebsprüfungen oder zur Verbesserung der Servicequalität;

b) Versand von Werbematerial, Direktvertrieb, Durchführung von Marktanalysen oder Produktwerbung unter anderem mit automatischen Mitteln wie automatischen Anrufsystemen, E-Mail, Fax und SMS;

c) Weitergabe der Daten an in- und ausländische verbundene, Tochter- oder Mutterfirmen oder sonstige Geschäftspartner von Hoila! zwecks Versands von Werbematerial, Direktvertrieb, Durchführung von Marktanalysen oder Produktwerbung. Die Einwilligung in die Aufnahme, Speicherung und Verarbeitung für die unter Punkt (a), (b) und (c) genannten weiteren Zwecke ist freiwillig. Eine bei Abschluss des Vertrages oder zu einem späteren Zeitpunkt gegebene Einwilligung kann vom Betroffenen gemäß den folgenden Angaben jederzeit, jedoch ausschließlich bezüglich der genannten weiteren Zwecke widerrufen werden.

20.4 Unbeschadet von Artikel 20.3 kann die vom Kunden im Rahmen des Vertrages angegebene E-Mail-Adresse auch ohne dessen explizite Zustimmung für den Versand von Werbematerial, Direktverkauf, Vornahme von Marktforschungen oder für Handelsinformationen im Hinblick

auf von Hoila! angebotene Produkte und Dienste verarbeitet werden, die den vertraglichen Produkten und Diensten ähnlich sind, solange der Betroffene nicht sein Widerspruchsrecht wie weiter unten angegeben ausübt.

20.5 Der Umgang mit personenbezogenen Daten erfolgt nach den Grundsätzen von Fairness, Redlichkeit und Transparenz mit manuellen Mitteln und EDV- und Datenfernübertragungstechnik einschließlich automatisierter Verfahren. Die Logik der Datenverarbeitung orientiert sich dabei streng nach den jeweiligen Zwecken und ist so beschaffen, dass die Sicherheit und Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten und der Kommunikation unter strenger Beachtung der in den Rechtsvorschriften verankerten Rechte der Betroffenen gewährleistet sind. Entsprechend den Regelungen von Artikel 123 und 132 des Datenschutzgesetzes werden Verbindungsdaten solange aufbewahrt, wie dies für die Übermittlung jeweils erforderlich ist. Die für die Rechnungslegung unter anderem auch im Verhältnis mit anderen Anbietern erforderlichen Daten werden bis zu 6 Monate lang aufbewahrt. Nach Ablauf von 6 Monaten werden solche Daten, die zur Behebung von Beanstandungen oder auch bei Rechtsstreitigkeiten benötigt werden, weiter aufbewahrt. Zur Verfolgung und Verhütung von Straftaten gilt ein maximaler Aufbewahrungszeitraum von 24 Monaten bei Telefonverbindungsdaten und von 12 Monaten bei Verbindungsdaten der Datenfernübermittlung. Die Speicherung und Verarbeitung dieser Daten dürfen nur bei den in den Rechtsvorschriften vorgegebenen Verbindungsdaten auf Verlangen der zuständigen Behörde und bei Vorliegen der Genehmigung gemäß den Rechtsvorschriften erfolgen.

20.6 Der Betroffene kann gegenüber dem Verarbeiter der Daten jederzeit seine Rechte gemäß Artikel 7 des Datenschutzgesetzes ausüben, und zwar:

a) eine Bestätigung, ob ihn betreffende personenbezogene Daten einschließlich noch nicht registrierter Daten vorliegen, und deren Übermittlung in verständlicher Form verlangen;

b) Auskunft zur Herkunft der personenbezogenen Daten, zu den Zwecken und Verfahren ihrer Speicherung und Verarbeitung, zu der bei ihrer elektronischen Verarbeitung angewendeten Logik, zum Datenverarbeiter, den Verantwortlichen für den Umgang mit den Daten und den Personen, Körperschaften oder Personengruppen, an die die personenbezogenen Daten weitergegeben werden können beziehungsweise die als Verantwortliche oder Beauftragte Kenntnis von diesen Daten erlangen können, verlangen;

c) die Aktualisierung, Berichtigung oder Ergänzung der Daten und die Löschung, Anonymisierung oder Sperrung von Daten, die unter Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen aufgenommen, gespeichert oder verarbeitet wurden, verlangen; zudem kann er die Bestätigung verlangen, dass die oben genannten Vorgänge all denjenigen mitgeteilt wurden, an die die betreffenden Daten weitergegeben wurden, sofern sich dies nicht als unmöglich erweisen sollte oder einen im Hinblick auf das zu schützende Recht offenkundig unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde;

d) aus berechtigtem Grunde ganz oder teilweise der Aufnahme, Speicherung und Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten auch dann zu widersprechen, wenn diese dem Zweck der Erfassung gemäß sind, sowie der Aufnahme, Speicherung und Verarbeitung ihn betreffender personenbezogener Daten zum Versand von Werbematerial, zum Direktvertrieb oder zu Marktforschungszwecken zu widersprechen. Die Ausübung der betreffenden Rechte erfolgt mit einer schriftlichen Mitteilung an den Datenverarbeiter in Person seines jeweiligen Rechtsvertreters per Einschreiben mit Rückantwort, Fax oder E-Mail oder unentgeltlich über den Hoila!-Kundendienst mit schriftlicher Bestätigung und des Antrages innerhalb von 48 Stunden.

20.7 Datenverarbeiter ist die Hoila! GmbH mit Sitz in 39012 Meran (BZ), C.-Abarth Straße 9/5, Tel. 04711775206, E-Mail info@hoila.bz. Der Verantwortliche für den Umgang mit den Daten ist der jeweilige Verantwortliche für Datensicherheit mit Sitz bei Hoila!. Eine aktualisierte Liste der vom Datenverarbeiter bestellten Verantwortlichen für den Umgang mit den Daten kann beim Datenverarbeiter oder beim Verantwortlichen per E-Mail an info@hoila.bz angefordert werden. Die personenbezogenen Daten des Kunden können im oben genannten Rahmen und in der oben genannten Weise auch von Mitarbeitern von Hoila! oder beauftragten Dritten aufgenommen, gespeichert und verarbeitet werden. Letztere werden entsprechend eingewiesen und unterstehen bei ihrer Tätigkeit direkt dem Verantwortlichen für den Umgang mit den Daten. Die Personengruppen, an die personenbezogene Daten weitergegeben werden können oder die hiervon Kenntnis erlangen können, sind:

a) Personen und Körperschaften wie sonstige Anbieter von Netzen, Leistungen und Ressourcen zur elektronischen Kommunikation, die an der Erbringung der Leistungen und/oder der Rechnungslegung beteiligt sind; sonstige verbundene, Mutter- oder Tochterfirmen; öffentliche Verwaltungs- und Justizbehörden im von den Rechtsvorschriften vorgesehenen Rahmen; Personen, die aufgrund von ständigen Beziehungen mit Hoila! ergänzende und Hilfstätigkeiten für das Unternehmen übernehmen, das Hoila!-Vertriebsnetz, im Kundendienst tätige Personen, Personen, die mit der Aktivierung, Installation und Wartung von Geräten und Diensten für Hoila! beauftragt sind, und Firmen und Vertreter, die Inkasso-Tätigkeiten für Hoila! übernehmen; und

b) für die unter Punkt 20.2 genannten Zwecke aufgrund einer freiwilligen Einwilligung des Betroffenen weitere verbundene, Tochter- und Mutterfirmen und sonstige Geschäftspartner von Hoila! im In- und Ausland.

21. MITTEILUNGEN

21.1 Sämtliche den Vertrag betreffende Mitteilungen sind zu übermitteln an:

- a) den Rechtssitz oder eine in der Rechnung oder der jeweils geltenden Dienstbeschreibung genannte Adresse des Kundendienstes bei Mitteilungen an Hoiala;
- b) eine der im Vertrag für die Vertragsdurchführung oder die Rechnungslegung benannte Anschrift des Kunden unter Berücksichtigung von zu späteren Zeitpunkten schriftlich mitgeteilten

Adressänderungen und/oder an die von Hoiala dem Kunden mit dem Vertrag zur Verfügung gestellten Nummern oder E-Mail-Adressen. Sämtliche an eine der genannten Adressen einschließlich der E-Mail-Adresse übermittelte Mitteilungen des Unternehmens gelten als dem Kunden zur Kenntnis gelangt.

22. GERICHTSSTAND

22.1 Beanstandet der Kunde die Verletzung eines seiner Rechte oder beabsichtigt er, gerichtlich vorzugehen, so hat er zuvor den obligatorischen Schlichtungsversuch gemäß Beschluss Nr. 173/07/ CONS und folgende Änderungen und Zusätze und der Dienstbeschreibung zu unternehmen. Mit Eröffnung des Schlichtungsverfahrens ruhen die Fristen für die Klageeinreichung bei Gericht bis zum Ablauf der Frist für den Abschluss des Verfahrens. Verläuft der Schlichtungsversuch erfolglos, kann die Streitsache innerhalb von drei Monaten nach Abschluss des ersten Schlichtungsversuchs von einer Partei oder von den Parteien gemeinsam AGCom oder einer von dieser beauftragten Körperschaft zur Entscheidung vorgelegt werden, sofern bezüglich desselben Streitgegenstands nicht bereits gerichtlich vorgegangen wurde. Mit der Entscheidung

in der Streitsache kann die Verurteilung zur Erstattung zu viel gezahlter Beträge oder zur Zahlung etwaiger Entschädigungen erlangt werden. Hiervon unberührt bleibt die Möglichkeit, dass die Parteien gerichtlich weitergehende Schäden geltend machen. Weitere Informationen unter: www.agcom.it.

22.2 Unbeschadet der Bestimmungen des voranstehenden Absatzes gilt für sämtliche Streitigkeiten, die sich zwischen den Parteien im Zusammenhang mit der Durchführung oder Auslegung des vorliegenden Vertrages ergeben sollten, ausschließlich der Gerichtsstand Bozen beziehungsweise bei Kunden, die Verbraucher sind, das für den Wohnsitz des Kunden zuständige Gericht.

22.3 Der vorliegende Vertrag wird durch italienisches Recht geregelt.

Ort und Datum

Ort und Datum

Gemäß Artikel 1341 und 1342 Zivilgesetzbuch und den damit verbundenen Rechtswirkungen billigt der Kunde hiermit insbesondere die folgenden Artikel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen:
Artikel 2 (Vertragsangebot des Kunden);
Artikel 3 (Annahme des Angebots und Abschluss des Vertrages);
Artikel 4 (Vertragslaufzeit und Kündigung);
Artikel 5 (Entgelte, Rechnungslegung und Zahlungen);
Artikel 6 (Vertragsänderungen);
Artikel 8 (Unterbrechung der Leistungen);
Artikel 9 (Pflichten des Kunden);
Artikel 12 (Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme);
Artikel 15 (Garantien);
Artikel 16 (Haftungsbeschränkung und Freistellung);
Artikel 17 (Ausdrückliche Rücktrittsklausel);
Artikel 18 (Abtretung des Vertrages);
Artikel 21 (Annahme der Kenntnis von zugestellten Mitteilungen);
Artikel 22 (Gerichtsstand).

X

Unterschrift des Kunden

X

Unterschrift des Kunden