

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

1. VERTRAGSGEGENSTAND

- 1.1 Die vorliegenden Vertragsbedingungen regeln, wie die Netikom Srl ihren Kunden die angebotenen Dienste in Konformität mit den einschlägigen Gesetzen bereitstellt.

2. VERTRAGSPARTEIEN

Die Vertragsparteien sind:

- 2.1 **Netikom Srl** mit Rechtssitz in 39100 Bozen, Luigi Negrelli-Str. 13 B, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und Steuernummer 02999860212, zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC-Mail) netikom@legalmail.it, Website www.netikom.it. Das Unternehmen ist ein Internet Service Provider (im Folgenden bezeichnet als Netikom oder ISP) und Vertragshändler für Telefon-, Daten- und Internetdienste sowie für Hardware von Drittanbietern, unter anderem auch für Produktpakete bestehend aus Telefon-, Daten- und Internetdiensten sowie Hardware, die auf die Anforderungen der Kunden abgestimmt sind und sich aus mehreren Drittanbieterprodukten zusammensetzen können. Die von der Netikom Srl angebotenen Produktpakete sind mit dem eigenen Unternehmens-Branding gekennzeichnet.
- 2.2 **Kunde:** Kunden sind sowohl Geschäftskunden (mit B2B-Verträgen) als auch die Verbraucher (B2C-Verträge), die die von Netikom angebotenen Dienste nutzen. Ist der Kunde eine natürliche Person, muss er angeben, ob er den Vertrag für Zwecke nutzt, die außerhalb seiner Unternehmens- oder Geschäftstätigkeit liegen, und ist in diesem Fall gemäß dem gesetzesvertretenden Dekret Nr. 206 von 2005, einschließlich nachfolgender Änderungen und Ergänzungen (Verbraucherschutzgesetz), als Verbraucher geschützt. Ein Geschäftskunde ist hingegen eine natürliche oder juristische Person, die den Vertrag für die eigene Unternehmens- oder Geschäftstätigkeit abschließt. Von dieser Annahme wird in jedem Fall ausgegangen, wenn der Kunde für die Ausstellung der Rechnung eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer angibt.

3. VERTRAGSORDNUNG

- 3.1 Die Bereitstellung der Dienste untersteht italienischen und gemeinschaftlichen Gesetzen und Vorschriften (im Folgenden „Gesetz“), einschließlich der Beschlüsse der nationalen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCom), der Vorgaben des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003, einschließlich nachfolgender Änderungen und Ergänzungen, (sofern wirksam und nachfolgend ersetzt durch das gesetzesvertretende Dekret 101/2018) über den Schutz personenbezogener Daten (im Folgenden „Datenschutzgesetz“), der Entscheidungen der italienischen Datenschutzbehörde (im Folgenden „Datenschutzbehörde“) sowie der europäischen Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (DSGVO).
- 3.2 Die von Netikom bereitgestellten Dienste werden in ihrer Gesamtheit durch die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt, jeweils in Kombination mit den Spezifischen Vertragsbedingungen für die einzelnen Dienste, das jeweilige Geschäftsangebot, die jeweilige Leistungsübersicht der Netikom Srl (abrufbar von der Website www.netikom.it) und das jeweils geltende Service-Level-Agreement (SLA). Die Gesamtheit der genannten Dokumente bildet den für beide Parteien verbindlichen Vertrag.

4. VERTRAGSABSCHLUSS UND AKTIVIERUNG

- 4.1 Der Vertrag gilt als geschlossen, nachdem Netikom den Antrag auf Leistungserbringung des Kunden angenommen hat. Diese Annahme kann sowohl explizit in Form einer Korrespondenz mit dem Kunden als auch stillschweigend durch Aktivierung des beantragten Dienstes erfolgen. Bei Verbrauchern kommuniziert Netikom die Annahme des Antrags immer explizit, außer unter den in Punkt 4.2. genannten Bedingungen. Der Kunde kann Dienste mit folgenden Modalitäten beantragen: auf telematischem Weg ohne E-Mail-Korrespondenz; in diesem Fall bestätigt Netikom den Empfang durch Zusendung der Informationen gemäß Artikel. 13, Abs. 2, des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 70 vom 9. April 2003 (einschl. nachfolgender Änderungen und Ergänzungen) an den Kunden. Alternativ kann der Kunde den Antrag per PEC-Mail oder E-Mail direkt an die unter Punkt 18 genannten Kontaktstellen von Netikom senden. Ferner kann der Kunde den Antrag bei Händlern stellen, die die Dienste von Netikom anbieten, und/oder bei Vertretern der Netikom Srl, die mit der Aufnahme von Kundenanträgen betraut sind (Vertriebsnetz der Netikom Srl). In diesen Fällen muss der Kunde ein entsprechendes Formular in Papier- und/oder digitaler Form ausfüllen und unterzeichnen, das von der Netikom Srl zu diesem Zweck bereitgestellt wird (Geschäftsangebot), nachdem er den Vertrag gelesen und diesem zugestimmt hat.
- 4.2 Der Dienst wird innerhalb von 90 Tagen ab Antragstellung des Kunden bei Netikom aktiviert oder zu einem anderen Zeitpunkt, der im Geschäftsangebot vermerkt ist. Netikom behält sich das Recht vor, den Antrag des Kunden abzulehnen und teilt in diesem Fall innerhalb von 90 Tagen oder zu dem im Geschäftsangebot genannten Termin die Gründe mit, aus denen der Vertrag nicht geschlossen werden kann. Mögliche Gründe sind unter

anderem folgende: Angabe unvollständiger Kundendaten in der Vertragsdokumentation, wenn der Kunde am Aktivierungsort der Dienste nicht angetroffen wurde, wenn die Aktivierung des Dienstes aufgrund unzureichender Verbindungen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes nicht möglich oder zu problematisch ist, das Fehlen benötigter Genehmigungen, Nichterfüllung durch Lieferanten von Netikom sowie jedes sonstige Ereignis, das sich der Kontrolle von Netikom entzieht und für das Netikom daher nicht haftbar ist.

- 4.3** Bei Verträgen, die telematisch oder außerhalb der Geschäftsstellen von Netikom abgeschlossen werden, stellt Netikom dem Verbraucher die Informationen gemäß Artikel 49 Verbraucherschutzgesetz durch Veröffentlichung auf der Website oder in der Leistungsübersicht, auf dem Antragsdokument oder im Geschäftsangebot bereit. Bei Anträgen von Verbrauchern sendet Netikom seine Annahmeerklärung sowie alle Informationen gemäß Artikel 70 Telekommunikationsgesetz und Artikel 49 Verbraucherschutzgesetz dem Kunden in einem nicht flüchtigen Format, wie zum Beispiel als E-Mail-Anhang oder Weblink zu einem Kundenkonto des Endkunden auf der Website der Netikom Srl, mit dem garantiert wird, dass Informationen von der Netikom Srl nicht einseitig entfernt oder geändert werden können.
- 4.4** Der Vertrag ist für den Verbraucher bindend, sobald er nach Kenntnisnahme der Antragsannahme durch den ISP diesem die Annahme des Angebots bestätigt. Die Kommunikation kann über nicht flüchtige Medien wie E-Mail oder SMS auch telematisch erfolgen.
Die Frist für das Widerrufsrecht gemäß Artikel 52 Verbraucherschutzgesetz beginnt, sobald der Verbraucher dem ISP seine Annahme des Angebots kommuniziert.
- 4.5** Anträge von Geschäftskunden gelten als unwiderrufliche Vertragsangebote.
- 4.6** Der Dienst wird aktiviert, nachdem der Kunde Netikom den korrekt datierten, ausgefüllten und unterzeichneten Vertrag sowie eine Ausweiskopie zugesendet hat.

5. VERTRAGSÄNDERUNGEN

- 5.1** Netikom behält sich das Recht vor, die Geschäfts- und Vertragsbedingungen einseitig zu ändern. Dies wird dem Kunden mindestens 30 Tage vor dem Inkrafttreten der Änderung mitgeteilt, sodass der Kunde ohne Rücktritts- oder Deaktivierungsgebühren fristgerecht vom Vertrag zurücktreten kann.
- 5.2.** Netikom kann seine Geschäfts- oder Vertragsbedingungen aus folgenden Gründen einseitig ändern:
- I. aufgrund geschäftlicher Erfordernisse oder Entscheidungen;
 - II. aufgrund von Änderungen der einschlägigen Gesetze und Vorschriften;
 - III. aufgrund von Veränderungen der Marktsituation.

6. VERTRAGSLAUFZEIT

- 6.1** Sofern im Geschäftsangebot oder in den spezifischen Vertragsbedingungen der einzelnen Dienste nicht anders vereinbart, beträgt die erste Vertragslaufzeit 12 Monate ab Vertragsabschluss. Der Vertrag wird jährlich automatisch verlängert, es sei denn, der Kunde sendet mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen vor dem ersten Ablauftermin per Einschreiben mit Rückschein oder in gleichwertiger schriftlicher Form eine Kündigung.
- 6.2** Alle Aktionsangebote, Rabatte oder sonstigen wirtschaftlichen Vergünstigungen, die die Netikom Srl Kunden gewährt, sind an die Mindestvertragslaufzeit für den Kunden und das jeweilige spezifische Angebot von einem Jahr ab Vertragsabschluss oder eine andere Frist gebunden, die im Geschäftsangebot angegeben ist, wobei die erste Mindestvertragslaufzeit für Verbraucher 24 Monate nicht überschreiten darf.

7. RÜCKTRITT

- 7.1** Der Kunde kann jederzeit vom Vertrag zurücktreten, indem er dies spätestens 30 Tage vor dem angegebenen Rücktrittstermin schriftlich an die in der Leistungsübersicht genannten Kontaktadressen mitteilt.
- 7.2** Sowohl bei Kündigung als auch bei Rücktritt gemäß Punkt 6.1 und 7.1 hat der Kunde gegenüber Netikom folgende Verbindlichkeiten: a) Servicegebühr bis zum Kündigungs-/Rücktrittstermin; b) Bearbeitungsgebühr von Netikom für die Deaktivierung des Dienstes in Höhe von 49,00 € für Verbraucher bzw. 49,00 € zzgl. MwSt. für Geschäftskunden; c) sonstige Erstattung „gerechtfertigter Betriebskosten“ gemäß Geschäftsangebot oder Leistungsübersicht für bestimmte Dienste. Diese Gebühren werden nicht erhoben, wenn der Kunde sein Rücktrittsrecht aufgrund von Vertragsänderungen durch Netikom ausübt.
- 7.3** Gemäß der gesetzlichen Vorschriften für den Fernabsatz und für Verträge, die außerhalb der Geschäftsstellen abgeschlossen werden, können Verbraucher auch gemäß Artikel 52 ff. des gesetzesvertretenden Dekrets 206/2005 (Verbraucherschutzgesetz) innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen ab Vertragsabschluss ihr Widerrufsrecht ausüben. Dieser Widerruf kann formlos schriftlich oder über das entsprechende Formular auf der Website www.netikom.it im Bereich „Dokumentation“ an die in der Leistungsübersicht genannten Empfänger gesendet werden. Innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Widerrufserklärung erstattet Netikom dem Kunden bereits geleistete Zahlungen, vorbehaltlich Einbehalt oder Forderung eventueller Beträge für die Nutzung des Dienstes innerhalb der 14 Tage bis zum Widerruf.

8. RÜCKTRITT MIT ABTRETUNG DES VERTRAGS

- 8.1** Der Kunde darf ohne schriftliche Genehmigung durch Netikom den Vertrag weder vollständig noch teilweise an Dritte abtreten. Sofern Netikom einer Abtretung zustimmt, tritt der den Vertrag übernehmende Dritte an die Stelle des abtretenden Vertragspartners. Für diese Übernahme wird eine Gebühr erhoben, welche entfällt, wenn der Dritte den Vertrag als Gesamt- oder Teilerbe übernimmt, wenn der Vertrag an Personen abgetreten wird, die im gleichen Haushalt leben sowie wenn sich eine Unternehmensbezeichnung ändert oder der Inhaber eines Unternehmens wechselt. Die den Vertrag übernehmende Person übernimmt alle Forderungen und Verbindlichkeiten des bestehenden Vertragsverhältnisses, einschließlich eventueller Verbindlichkeiten für bereits erbrachte Leistungen.
- 8.2** Netikom kann den vorliegenden Vertrag sowie die daraus resultierenden Forderungen vollständig oder teilweise und ohne vorherige Einwilligung durch den Kunden an Dritte abtreten, wobei der Kunde jedoch gegenüber der übernehmenden Partei jederzeit seine aus diesem Vertrag entstehenden Rechte ausüben kann.

9. MIGRATION

- 9.1** Der Kunde eines Telefon- oder Internetdienstes kann den Wechsel von einem Anbieter (Donating) zu einem anderen Anbieter (Recipient) zu und von der Netikom Srl (eine sogenannte Migration) unter Mitnahme seiner Nummern (sogenannte Portabilität) beantragen.
- 9.2** An einer Migration sind mehrere Parteien beteiligt (Donating, Recipient, Kunde), daher muss der Kunde alle Daten des zu übertragenden Anschlusses, einschließlich der Transfercodes, korrekt angeben. Hierzu zählen nach gesetzlicher Vorschrift folgende Daten: (a) Migrationscode, den alle Kunden von Diensteanbietern erhalten, die nicht zur Telecom gehören; (b) Aktivierungscode oder Schlüssel, den Telecom-Kunden erhalten; (c) Code für die Number Portability oder Code für die Rufnummernmitnahme zur ausschließlichen Übertragung der Nummer ohne den zugrunde liegenden Netzanschluss. Der Transfercode für den Anschluss ist auf allen Rechnungen angegeben.
- 9.3** Bei Verträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsstellen abgeschlossen wurden, unterliegt die Migration und/oder Rufnummernmitnahme der Lösung des Vertrags mit dem Anbieter des zu übertragenden Dienstes. Bei Ausübung des Rücktrittsrechts gemäß Artikel 52 Verbraucherschutzgesetz wird dieses Vertragsverhältnis nicht automatisch wiederhergestellt.
- 9.4** Bei Kündigung oder Migration des Telefondienstes ohne Antrag auf Rufnummernmitnahme durch den Kunden kann der Anschluss nach Ablauf der gesetzlichen Sperrfrist erneut vergeben werden und der Kunde kann für den Verlust der Nummer gegenüber Netikom keinerlei Ansprüche erheben.
- 9.5** Eine detaillierte Beschreibung der Migration und Rufnummernmitnahme ist in der Leistungsübersicht von Netikom enthalten.

10. TELEFONDIENTST

- 10.1** Der Telefondienst wird mit den vom Kunden unterzeichneten Modalitäten und Merkmalen bereitgestellt. Der Kunde des Telefondienstes kann keinen Drittanbieter auswählen.
- 10.2** Der Telefondienst wird von Netikom als Vertragshändler für einen genehmigten Drittanbieter bereitgestellt.
- 10.3** VoIP-Dienste werden über eine Internetverbindung von Netikom bereitgestellt. Um diesen Dienst nutzen zu können, muss der Kunde über eine konstante Stromversorgung in seinen Räumen verfügen. Sollte er keine von Netikom bereitgestellten Geräte nutzen, muss er ferner selbst gewährleisten, dass seine Geräte nach gesetzlicher Vorschrift installiert sowie mit den von Netikom bereitgestellten und in der Leistungsübersicht angegebenen Parametern konfiguriert sind. Darüber hinaus ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, die Geräte angemessen zu schützen sowie korrekt zu warten und zu aktualisieren.
- 10.4** Kunden des Telefondienstes können sich kostenlos in die öffentlichen Telefonbücher eintragen lassen. Hierzu ist ein entsprechendes Formular auszufüllen, das Netikom im Rahmen des Vertragsabschlusses bereitstellt.
- 10.5** Im Fall einer Dienstunterbrechung von Netikom aus administrativen Gründen kann der Kunde weiterhin Notrufe tätigen.
- 10.6** Sofern vom Kunden nicht anders angewiesen, aktiviert Netikom kostenlos die Sperrung ausgehender Anrufe zu Anschlüssen, die Zugang zu kostenpflichtigen Informationen oder Leistungen gewähren.

11. INTERNETDIENST

- 11.1** Der Internetdienst wird mit den vom Kunden unterzeichneten Modalitäten und Merkmalen in Form von Verbindungsdiensten eines zugelassenen Drittanbieters bereitgestellt. Netikom haftet daher nicht für eventuelle Dienstunterbrechungen bei dem genannten Drittanbieter.
- 11.2** Zur Nutzung des Dienstes muss der Kunde eine kontinuierliche Stromversorgung in seinen Räumen sowie den korrekten Betrieb eigener, nicht von Netikom bereitgestellter Geräte gewährleisten. Ferner muss er den Schutz der Systeme durch geeignete Firewalls und Antivirensoftware sicherstellen.

11.3 Die Technik des Internetzugangs sowie die spezifischen Dienstmerkmale wie Upload- und Download-Geschwindigkeit sind im Geschäftsangebot beschrieben. Die Qualitätsindikatoren des Dienstes hingegen werden im entsprechenden Absatz der Leistungsübersicht beschrieben. Diese Indikatoren werden den gesetzlichen Vorschriften entsprechend von Netikom regelmäßig aktualisiert.

12. GERÄTE

12.1 Netikom stellt den Internetdienst und die weiteren damit verbundenen Dienste über die von Netikom verwaltete Internetverbindung bereit. Der Endnutzer hat das Recht, eigene Endgeräte zu nutzen, also Geräte, die für den Internetzugang an ein öffentliches Kommunikationsnetz angeschlossen sind. Netikom garantiert dem Kunden diese Option. Im entsprechenden Absatz der Leistungsübersicht sind die technischen und physischen Eigenschaften der Netzschnittstellen sowie die Parameter für die Gerätekonfiguration angegeben, die der Nutzer benötigt, um eine Internetverbindung herstellen zu können. Für den Fall, dass der vom Kunden in Anspruch genommene Dienst oder das Dienstpaket von Netikom ausschließlich über Geräte von Netikom bereitgestellt wird, ist dies im Geschäftsangebot angegeben, mit einer detaillierten Aufschlüsselung aller Kosten für den Dienst, die Geräte und deren Installation.

13. HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

13.1 Netikom haftet nicht für Nichterfüllung, Funktionsstörungen, teilweise oder vollständige Dienstunterbrechungen, Datenverlust sowie direkte oder indirekte Schäden, die durch höhere Gewalt, zufällig, durch den Kunden selbst oder Dritte oder von Lieferanten / Partnern verursacht wurden, für die Netikom als Vertragshändler tätig ist.

13.2 Ferner haftet Netikom nicht für Schäden oder Funktionsstörungen, die auf physische, umgebungsbedingte oder architektonische Bedingungen am Standort des Kunden oder im letzten Segment der Verbindungsleitung zum Kunden, auf die Nichtverfügbarkeit des Netzes oder Dienstes von Drittanbietern oder auf fehlende Bewilligungen oder behördliche Genehmigungen zurückzuführen sind, die die Aktivierung oder die Bereitstellung des Dienstes durch Netikom unmöglich machen.

13.3 Geschäftskunden gegenüber haftet Netikom nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie die daraus entstehenden direkten oder indirekten Schäden bis zu einem Betrag in Höhe von zwei Monatsgebühren des unterzeichneten Dienstes, abzüglich eventueller Erstattungen und/oder Entschädigungen. Netikom ist als Vertragshändler für Produkte und Dienste tätig, jede Haftung beschränkt sich daher auf den Umfang dieser Tätigkeit.

13.4 Der Kunde hält Netikom schadlos von jedem Nachteil, Schaden und von jeder Haftung aus Handlungen und/oder Unterlassungen des Kunden, die gegen das Gesetz oder die Vertragsbedingungen verstoßen.

14. GEBÜHREN UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

14.1 Der Kunde ist gegenüber Netikom zur Zahlung der Gebühr für den in Anspruch genommenen Dienst verpflichtet. Der entsprechende Betrag ist im Geschäftsangebot und der Fälligkeitstermin jeweils auf der Rechnung angegeben.

14.2 Die Gebühr, zuzüglich Mehrwertsteuer und sonstiger gesetzlich vorgeschriebener Aufwendungen ist in der für den Dienst ausgestellten Rechnung aufgeführt.

14.3 Die Rechnungen werden monatlich ausgestellt und dem Kunden mindestens 15 Tage vor dem Fälligkeitstermin zugesendet. Die Rechnungsausstellung beginnt nach Verstreichen des ersten Abrechnungszeitraums nach der Dienstaktivierung. Die Porto- und Versandkosten für die Rechnung werden vom Kunden getragen, es sei denn, er nutzt den Rechnungsabruf online über den geschützten Bereich der Website www.netikom.it, der auf Anfrage freigeschaltet wird.

14.4 Der Kunde muss das SEPA-Lastschriftverfahren aktivieren und bei Vertragsabschluss die entsprechenden Daten bereitstellen, sofern im Geschäftsangebot keine anderen Fristen angegeben sind.

15. PFLICHTEN DES KUNDEN

15.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Dienst in Konformität mit den Vorschriften der einschlägigen Gesetze und des vorliegenden Vertrags zu nutzen. Jeder Missbrauch des Dienstes stellt eine Nichterfüllung des Kunden dar, auf deren Grundlage Netikom das Recht hat, den Vertrag gemäß Art. 1456 C.C. zu lösen sowie den Ersatz der daraus entstandenen Schäden zu verlangen.

15.2 Der Kunde ist verpflichtet, über seinen Anschluss keine Kommunikationen oder sonstigen Aktivitäten zu betreiben, die für Netikom oder Dritte schädigend sind, die Funktionsstörungen im Netz verursachen oder gegen Gesetze und Vorschriften verstoßen.

15.3 Der Kunde hat die Pflicht, den Dienst korrekt und in gutem Glauben sowie nicht über den vertraglich vorgesehenen Dienstumfang hinaus zu nutzen.

- 15.4 Wird an einem Kundenanschluss ungewöhnlicher Traffic festgestellt, behält sich Netikom das Recht vor, den Dienst zu unterbrechen, die rechtswidrige Nutzung gegebenenfalls den zuständigen Behörden zu melden, anschließend den entsprechenden Vertrag gemäß Artikel 1456 C.C. zu lösen und den gesamten verursachten Datentrffic in Rechnung zu stellen.
- 15.5 Der Kunde ist zur Zahlung der im Vertrag genannten Gebühr verpflichtet.
- 15.6 Der Kunde hat die Pflicht, die Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, die der ISP für die Nutzung des Dienstes und die zur Verfügung gestellten Geräte vorschreibt.
- 15.7 Der Kunde ist verpflichtet, seine ID und sein Passwort vertraulich zu behandeln und sicher aufzubewahren, um eine unbefugte Nutzung durch Dritte zu verhindern.
- 15.8 Der Kunde ist ferner selbst dafür verantwortlich, seine Daten regelmäßig zu sichern.
- 15.9 Der Kunde hat die Pflicht, jede Dienstunterbrechung oder Funktionsstörung gemäß den in der Leistungsübersicht genannten Modalitäten unverzüglich und schriftlich zu melden.
- 15.10 Der Kunde hat die Pflicht, eventuelle Änderungen seiner Identitätsdaten, einschließlich Steuerwohnsitz, Wohnort oder sonstiger Adressen, die für die Ausführung des vorliegenden Vertrags und/oder für die Rechnungsstellung relevant sind, schriftlich mitzuteilen.

16. PFLICHTEN VON NETIKOM

Netikom verpflichtet sich:

- 16.1 Dem Kunden den Dienst kontinuierlich und regelmäßig bereitzustellen, wie vertraglich vereinbart.
- 16.2 Den Kunden über eventuelle Vertragsänderungen unverzüglich zu informieren, auf deren Grundlage der Kunde sein Rücktrittsrecht gemäß Punkt 5.1 geltend machen kann.
- 16.3 Bei Reklamationen oder Funktionsstörungen unverzüglich die in der Leistungsübersicht genannten Maßnahmen zur Behebung einzuleiten.

17. UNTERBRECHUNG DES DIENSTES

- 17.1 Sollte eine unangemessene Nutzung des Dienstes durch den Kunden festgestellt werden, behält sich Netikom das Recht vor, den Dienst teilweise oder vollständig zu unterbrechen, was dem Kunden an die bei Vertragsabschluss angegebenen Kontaktdaten mitgeteilt wird. In schwerwiegenderen Fällen behält sich Netikom ferner das Recht vor, den Vertrag gemäß Art. 1456 C.C. zu lösen. Außerdem hat Netikom das Recht, den Vorfall der zuständigen Justizbehörde zu melden.
- 17.2 Sollte am Anschluss des Kunden unangemessener Datentrffic festgestellt werden, behält sich Netikom das Recht vor, den Dienst teilweise oder vollständig zu unterbrechen, was dem Kunden an die bei Vertragsabschluss angegebenen Kontaktdaten mitgeteilt wird. In jedem Fall ist der Kunde zur Zahlung der Gebühren für den verursachten Datentrffic verpflichtet.

18. ZAHLUNGSUNTERBRECHUNG UND ZAHLUNGSVERZUG

- 18.1 Bei Zahlungsausfall oder Zahlungsverzug behält sich Netikom nach Zusendung einer entsprechenden Mahnung das Recht vor, den Dienst, auf den sich die unbezahlte Rechnung bezieht, zu unterbrechen und ein entsprechendes Inkassoverfahren einzuleiten.
- 18.2 Die erneute Aktivierung des Dienstes erfolgt nach Zahlungseingang des vollständigen vom Kunden geschuldeten Betrags, zuzüglich eventueller Rechts- und Ermittlungskosten des Inkassoverfahrens.

19. SUPPORT UND WARTUNG

- 19.1 Netikom bietet seinen Kunden Support über das Customer Service Center an, das täglich von _____ bis _____ Uhr unter folgender Telefonnummer erreichbar ist _____.
- 19.2 Die Modalitäten und Fristen für Supporteingriffe von Netikom sind in der Leistungsübersicht und den SLA für die einzelnen Dienste detailliert aufgeführt.
- 19.3 Bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Fristen gewährt Netikom dem Kunden den im entsprechenden Absatz der Leistungsübersicht genannten Schadensersatz.

20. REKLAMATIONEN

- 20.1 Über eventuelle nicht korrekte Rechnungsbeträge muss der Kunde Netikom unverzüglich und mit den in der Leistungsübersicht genannten Modalitäten informieren.
- 20.2 Sämtliche sonstigen in der Rechnung aufgeführten Beträge, die nicht Gegenstand der Reklamation sind, müssen zum angegebenen Fälligkeitstermin gezahlt werden. Bei Nichtzahlung wird ein Inkassoverfahren eingeleitet.
- 20.3 Das Ergebnis der Reklamation wird dem Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen nach Zugang mitgeteilt.
- 20.4 Wird die Reklamation abgewiesen, ist der Kunde nach Abschluss des eventuellen Schlichtungsverfahrens verpflichtet, die noch geschuldeten Beträge zuzüglich gesetzlicher Zinsen zu zahlen.

21. LÖSUNG DES VERTRAGS

21.1 Netikom behält sich das Recht vor, den Vertrag gemäß Art. 1456 C.C. zu lösen. Dies wird dem Kunden schriftlich per PEC-Mail oder Einschreiben mit Rückschein an die im folgenden Punkt 23 angegebene Adresse mitgeteilt. Gründe für die Vertragslösung:

- a) Nichterfüllung der Pflichten des Kunden gemäß Punkt 8,15 und 18.
- b) Nichterfüllung der Pflicht des Kunden zur Zahlung der Gebühr gemäß Punkt 14, nach Zusendung einer Zahlungsaufforderung.
- c) Eintritt der Bedingungen gemäß Punkt 4.2.
- d) Unmöglichkeit der Dienstbereitstellung, die dem Dienstanbieter gemäß Art. 1463 C.C. nicht zuschreibbar ist.
- e) Übermäßige Belastung gemäß Art. 1467 C.C.

22. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Die personenbezogenen Daten des Kunden werden in Konformität mit der einschlägigen Gesetzgebung sowie mit Modalitäten verarbeitet, die die Sicherheit und Vertraulichkeit gewährleisten. Die Datenverarbeitung erfolgt zu den Zwecken im Zusammenhang mit der Dienstbereitstellung, wie in der dem Vertrag beigefügten Datenschutzerklärung detailliert beschrieben wird.

23. KOMMUNIKATION

Alle Kommunikationen im Zusammenhang mit der Durchführung des vorliegenden Vertrags sind an folgende Adressen zu senden:

- Kommunikationen an Netikom an die Adressen des Customer Service Centers, die auf der Website und in der Leistungsübersicht angegeben sind;
- Kommunikationen an den Kunden an die im Vertrag angegebene Adresse oder, bei Änderung, an eine andere Adresse, die dem ISP schriftlich mitgeteilt wurde. Nach Versand an die genannte Kundenadresse, auch per E-Mail, gilt die Kommunikation als zugestellt.

24. ABSCHLIEßENDE KLAUSELN

Mit dem vorliegenden Vertrag erfüllt der Dienstanbieter auch seine Informationspflichten in Konformität mit dem Fernabsatzgesetz und für Vertragsabschlüsse außerhalb der Geschäftsstellen (Verbraucherschutzgesetz).

25. SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Sollte der Kunde zur Wahrung seiner Rechte im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag beabsichtigen, gerichtlich gegen Netikom vorzugehen, ist er zuvor zu einem Schlichtungsversuch verpflichtet, wie von der nationalen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen mit Beschluss 203/18/CONS einschließlich nachfolgender Änderungen und Ergänzungen, vorgeschrieben.

26. GERICHTSSTAND

Unbeschadet der Vorgaben im vorstehenden Punkt 20 ist der ausschließliche Gerichtsstand zur Beilegung beliebiger Rechtsstreitigkeiten bezüglich der Durchführung oder Auslegung des vorliegenden Vertrags das Landesgericht Bozen. Für Verbraucher ist der zuständige Gerichtsstand gemäß der einschlägigen Gesetzgebung, einschließlich Verbraucherschutzgesetz, der am Wohnsitz des Kunden.

Ort und Datum _____

Unterschrift und Stempel des Kunden

Laut und kraft der Artikel 1341 und 1342 Codice Civile stimmt der Kunde folgenden Punkten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich zu: Punkt 3 (Vertragsordnung); Punkt 4 (Vertragsabschluss und Aktivierung); Punkt 5 (Vertragsänderungen); Punkt 6 (Vertragslaufzeit); Punkt 7 (Rücktritt); Punkt 8 (Rücktritt mit Abtretung des Vertrags);

Punkt 9 (Migration und Rufnummernmitnahme – Haftungsbeschränkung); Punkt 13 (Haftung und Haftungsausschluss); Punkt 15 (Pflichten des Kunden); Punkt 17 (Unterbrechung des Dienstes); Punkt 18.2 (Verzugszinsen); Punkt 20 (Reklamationen); Punkt 21 (Ausdrückliche Aufhebungsklausel); Punkt 22 (Vermutung der Zustellung versendeter Kommunikationen); Punkt 25 (Zuständiger Gerichtsstand für Geschäftskunden).

Ort und Datum _____

Unterschrift und Stempel des Kunden
