



Alpsim

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
Consumer-Business**

5G/4G+ Technologie

PRÄAMBEL UND BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

"ALPSIM": ALPSIM S.r.l., Steuernummer / USt-IdNr. 03135380214, mit eingetragenen Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Meran (BZ), tätig unter der eigenen Handelsmarke ALPSIM als virtueller Mobilfunknetzbetreiber (MVNO – Mobile Virtual Network Operator, Betriebsmodell ATR – Autonomo Traffico Roaming);

"Privatkunde" (Consumer): natürliche Person, die den Vertrag für Zwecke abschließt, die außerhalb einer gewerblichen, handels-, handwerks- oder beruflichen Tätigkeit liegen, ohne Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, die den Dienst ausschließlich für den privaten Wohnbedarf nutzt, im Sinne von Art. 3 Abs. 1 Buchst. a) des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 206/2005

(Verbraucherschutzkodex) sowie Art. 1 Abs. 1 Buchst. e) des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 259/2003 (Kodex der elektronischen Kommunikation);

"Geschäftskunde" (Business): juristische Person, Körperschaft, Gesellschaft oder natürliche Person mit Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, die den Vertrag im Rahmen ihrer gewerblichen, handels-, handwerks- oder beruflichen Tätigkeit abschließt;

"Kunde": Oberbegriff für Privatkunde und Geschäftskunde gleichermaßen, sofern nicht ausdrücklich zwischen beiden Kategorien unterschieden wird;

"Vertrag": diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit den wirtschaftlichen und technischen Bedingungen des beigefügten Angebots und den zugehörigen Informationsunterlagen;

"Dienst": der von ALPSIM in seiner Eigenschaft als MVNO bereitgestellte Datenkonnektivitätsdienst über das mobile Netz in 4G/5G-Technologie, wie im Angebot näher beschrieben;

"Angebot": das Dokument, das die spezifischen wirtschaftlichen, technischen und kommerziellen Bedingungen des abonnierten Dienstes enthält;

"SIM": die von ALPSIM dem Kunden für die Nutzung des Dienstes bereitgestellte Subscriber Identity Module;

"Gerät" oder "Router": jedes Hardware-Gerät, das ALPSIM dem Kunden im Rahmen eines Direktverkaufs oder als Leihgerät (Depot) zur Verfügung stellt, um den Zugang zum Dienst zu ermöglichen;

"Netz": die mobile Netzinfrastruktur der WINDTRE S.p.A., über die ALPSIM als virtueller Betreiber den Dienst erbringt;

"AGCom": die Behörde für Kommunikationsgarantien (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), die nationale Regulierungsbehörde für den Sektor der elektronischen Kommunikation;

"Kodex der elektronischen Kommunikation": das gesetzvertretende Dekret vom 1. August 2003, Nr. 259, in der durch das gesetzvertretende Dekret vom 8. November 2021, Nr. 207 geänderten Fassung (Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 – EEC);

"Servicecharta": das von ALPSIM gemäß den geltenden AGCom-Beschlüssen erstellte Dokument, das die Qualitätsstandards des Dienstes und die Verfahren zum Kundenschutz festlegt.

Art. 1 Vertragsgegenstand

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln zusammen mit den wirtschaftlichen und technischen Bedingungen (nachfolgend gemeinsam als "Vertrag" bezeichnet) die Erbringung des Dienstes eines virtuellen Mobilfunknetzbetreibers (MVNO ATR) über das mobile Netz (nachfolgend "Dienst") durch ALPSIM S.r.l., USt-IdNr. 03135380214, mit Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Meran (BZ), unter der Handelsmarke ALPSIM. Der Dienst wird unter Nutzung der Netzinfrastruktur der WINDTRE S.p.A. auf der Grundlage nationaler Roaming-Vereinbarungen mit dem gastgebenden Netzbetreiber gemäß den geltenden Vorschriften für virtuelle Mobilfunknetzbetreiber erbracht.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten sowohl für Privatkunden als auch für Geschäftskunden. Sofern der Vertrag unterschiedliche Regelungen für die beiden Kundenkategorien vorsieht, wird dies in der jeweils betreffenden Klausel ausdrücklich angegeben. Ohne ausdrücklichen Hinweis gelten die Bestimmungen

einheitlich für beide Kategorien. Privatkunde ist die natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit liegen, ohne USt-IdNr., und den Dienst ausschließlich für den privaten Wohnbedarf nutzt. Geschäftskunde ist die juristische Person, die Körperschaft oder die natürliche Person mit USt-IdNr., die im Rahmen ihrer Berufs- oder Unternehmenstätigkeit handelt.

1.3 Sofern das kommerzielle Angebot dies vorsieht, kann ALPSIM zusätzliche Zusatzleistungen und/oder Hardware-Geräte zu den dort genannten wirtschaftlichen Bedingungen und technischen Spezifikationen bereitstellen. Die Bereitstellung solcher Zusatzleistungen ist als Ergänzung zum Hauptdienst zu verstehen und unterliegt denselben Vertragsbedingungen, sofern nichts Abweichendes ausdrücklich vereinbart wurde.

1.4 Der Antrag des Kunden bezieht sich auf die Bereitstellung des 4G/5G-Dienstes gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Angebot (nachfolgend "Angebot") zu den dort aufgeführten wirtschaftlichen Bedingungen und auf der Grundlage dieser Vertragsbedingungen, die Bestandteil des Vertrages sind. Der Antrag und seine Anlagen sind integraler Bestandteil dieses Dienstleistungsvertrages (nachfolgend "Vertrag"). Bei Widersprüchen zwischen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den im Angebot enthaltenen wirtschaftlichen Bedingungen haben Letztere Vorrang, beschränkt auf die darin ausdrücklich geregelten Sachverhalte.

1.5 Das von ALPSIM bereitgestellte kommerzielle Angebot kann von Fall zu Fall verschiedene Arten mobiler Datenkonnektivitätsdienste umfassen, die unterschiedliche Technologien und Modalitäten verwenden, darunter beispielhaft: mobile Konnektivität in 4G-LTE-, 4G+, 5G-NSA- (Non-Standalone) und 5G-SA- (Standalone) Technologie, soweit in den Versorgungsgebieten verfügbar. Die technischen Merkmale der einzelnen Dienste, einschließlich der erwarteten Qualitätsparameter wie theoretische Maximalgeschwindigkeit beim Down- und Upload, mittlere Latenz und Dienstverfügbarkeit, sind in den Informationsunterlagen und im zugehörigen kommerziellen Angebot aufgeführt, in Übereinstimmung mit den Transparenzpflichten gemäß Verordnung (EU) 2015/2120 (Offenes Internet) und den einschlägigen AGCom-Beschlüssen.

1.6 Der Vertrag sowie weitere Informationsunterlagen, einschließlich der Servicecharta und des Preistransparenzdokuments, sind im entsprechenden Bereich der Website www.alpsim.it veröffentlicht und können vom Kunden jederzeit eingesehen und heruntergeladen werden, gemäß den Informationspflichten nach Art. 70 des Kodex der elektronischen Kommunikation und des AGCom-Beschlusses Nr. 519/15/CONS in der jeweils geltenden Fassung.

Art. 2 Annahmeerklärung und Vertragsabschluss

2.1 Der Kunde kann seinen Beitritt zum Vertrag auf dem Fernkommunikationsweg oder durch persönliches Erscheinen in einer autorisierten Verkaufsstelle und Unterzeichnung der entsprechenden Vertragsunterlagen erklären. Diese förmlich abgegebene Willenserklärung stellt ein unwiderrufliches Angebot im Sinne von Art. 1329 des Zivilgesetzbuches dar. Der Kunde gewährleistet die Richtigkeit und Vollständigkeit der angegebenen Daten und stellt ALPSIM von jeglichen nachteiligen Folgen frei, die aus der Übermittlung unwahrer oder unrichtiger Angaben entstehen, einschließlich etwaiger Ansprüche Dritter.

2.2 Wird der Vertrag im Fernabsatz abgeschlossen, gelten die Bestimmungen des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzkodex), Teil III, Titel III, Kapitel I über Fernabsatzverträge mit Privatkunden sowie die Bestimmungen des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 259/2003 in der geltenden Fassung. Dem Privatkunden, der den Vertrag im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen hat, steht ein Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Vertragsabschluss zu, gemäß Art. 52 ff. des Verbraucherschutzkodex, sofern der Kunde nicht ausdrücklich die sofortige Ausführung des Dienstes vor Ablauf der Widerrufsfrist beantragt hat. In diesem Fall ist der widerrufende Privatkunde verpflichtet, ALPSIM einen anteiligen Betrag für den bis zur Widerrufserklärung erbrachten Teil des Dienstes zu entrichten, soweit vorgesehen.

2.3 Das Vertragsangebot in Form des Antrags ist unwiderruflich im Sinne von Art. 1329 ZGB und gilt für die in Ziffer 2.4 genannte Frist. Das einmal formalisierte Angebot bindet den Kunden für die gesamte Dauer der Unwiderruflichkeitsfrist, unbeschadet des dem Privatkunden nach den geltenden Verbraucherschutzrechtlichen Vorschriften zustehenden Widerrufsrechts.

2.4 ALPSIM behält sich vor, das Vertragsangebot innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Unterzeichnung des Antrags durch den Kunden anzunehmen. Die Annahme kann erfolgen durch: (i) Unterzeichnung des Antrags und gleichzeitige Übergabe einer Kopie an den Kunden; (ii) Übersendung per Einschreiben mit Rückschein oder per Kurier mit Empfangsbestätigung; (iii) Verwendung zertifizierter elektronischer Verfahren wie qualifizierte digitale Signatur, fortgeschrittene elektronische Signatur, Fernsignatur oder vergleichbare Mittel gemäß eIDAS-Verordnung (EU) Nr. 910/2014; (iv) Aufnahme der Dienstleistung mit gleichzeitiger Benachrichtigung des Kunden über die erfolgte Aktivierung, was in jedem Fall eine stillschweigende, rechtswirksame Annahme des Angebots darstellt. Reagiert ALPSIM nicht innerhalb der genannten dreißig Tage, gilt das Angebot als abgelehnt, ohne dass eine ausdrückliche Mitteilung erforderlich ist.

2.5 Die Mitteilung der Annahme des Angebots durch ALPSIM gemäß Ziffer 2.4 stellt den formellen Vertragsabschluss dar. Ab diesem Zeitpunkt entfällt der Vertrag in vollem Umfang seine rechtlichen Wirkungen. ALPSIM wird dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger eine Kopie des abgeschlossenen Vertrages aushändigen oder übermitteln, gemäß den Informationspflichten nach Art. 70 des Kodex der elektronischen Kommunikation.

2.6 *Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen, sofortige Dienstaufnahme, Erstattung und Nichtrückerstattbarkeit von Kosten bereits erbrachter Leistungen.* Mit Unterzeichnung dieses im Fernabsatz abgeschlossenen Vertrages bestätigt der Privatkunde ausdrücklich, über sein vierzehntägiges Widerrufsrecht gemäß Art. 52 ff. des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzkodex) informiert worden zu sein, und ersucht ALPSIM ausdrücklich, die Dienstleistung vor Ablauf dieser Frist aufzunehmen, gemäß Art. 50 Abs. 3 des Verbraucherschutzkodex. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass dieses ausdrückliche Ersuchen bei späterem Widerruf innerhalb von vierzehn (14) Tagen zum Verlust des Anspruchs auf vollständige Rückerstattung führt, beschränkt auf den anteiligen Betrag für den tatsächlich erbrachten Dienst, gemäß Art. 57 Abs. 3 des Verbraucherschutzkodex.

Übt der Kunde das Widerrufsrecht aus, bevor ALPSIM mit der Vertragsausführung begonnen hat – insbesondere bevor die SIM und/oder das Gerät versandt wurde und bevor die mit der Aktivierung zusammenhängenden Verwaltungs- und Bearbeitungstätigkeiten aufgenommen wurden –, so hat der Kunde Anspruch auf vollständige Rückerstattung des gezahlten Betrages. Die Rückerstattung erfolgt durch ALPSIM innerhalb von sieben (7) Werktagen ab Eingang der Widerrufserklärung, über dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde verwendet hat. Im Angebot vorgesehene Versandkosten, die der Kunde zum Zeitpunkt der Bestellung entrichtet hat, **sind nicht erstattungsfähig, sofern der Versand bereits erfolgt ist.** Diese Beträge stellen das Entgelt für logistische, administrative und betriebliche Leistungen dar (wesentlicher Bestandteil für die vom Kunden gewünschte sofortige Dienstleistung), die von ALPSIM bereits vollständig erbracht wurden und daher gemäß Art. 57 Abs. 1 des Verbraucherschutzkodex als **bereits erbrachte, nicht umkehrbare Leistungen** zu verstehen sind. Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die entsprechenden Entgelte für diese Leistungen endgültig zugunsten von ALPSIM entstanden sind, unabhängig von einem etwaigen späteren Widerruf des Hauptvertrages.

Übt der Kunde das Widerrufsrecht innerhalb der kostenlosen Probezeit von zehn (10) Tagen gemäß Art. 3.7 aus, werden keine Entgelte für die Dienstpauschale in Rechnung gestellt. In jedem Fall bleibt die Pflicht zur Rückgabe des gegebenenfalls gelieferten Geräts bestehen – bei Kauf oder Leihe – in einwandfreiem Zustand und vollständig mit sämtlichem Originalzubehör, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ausübung des Widerrufsrechts, nach den in Art. 5.9 dieses Vertrages geregelten Modalitäten; nach Eingang und Prüfung des Gerätezustands erstattet ALPSIM den entsprechenden Betrag innerhalb von sieben (7) Werktagen. Hat der Kunde den

Vertrag ohne Gerät (ausschließlich SIM) abgeschlossen, ist keine Rücksendung erforderlich; in diesem Fall wird der Dienst von ALPSIM per Fernzugriff deaktiviert, ohne weitere Pflichten des Kunden. Bei Nichtrückgabe des Geräts innerhalb der genannten Frist gelten die Bestimmungen von Art. 5.9 dieses Vertrages. Auf den Geschäftskunden, der nicht unter die Verbraucherdefinition nach geltendem Recht fällt, finden die Schutzbestimmungen dieses Artikels keine Anwendung; das Widerrufsrecht richtet sich ausschließlich nach Art. 4.2 und 9.2 dieses Vertrages.

2.7 Prüfung offener Forderungen bei Neuaktivierung. ALPSIM behält sich das Recht vor, im Rahmen einer Neuaktivierung des Dienstes zu prüfen, ob gegenüber demselben Kunden — identifiziert anhand der Steuernummer (Codice Fiscale) oder Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (Partita IVA) — offene Verbindlichkeiten aus früheren oder laufenden Verträgen bestehen. Sollten noch nicht beglichene Beträge vorliegen, kann ALPSIM die Annahme des neuen Vertragsangebots von der vollständigen Begleichung der ausstehenden Forderungen abhängig machen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Vorliegen offener Forderungen zu seinen Lasten einen berechtigten Ablehnungsgrund für das neue Vertragsangebot durch ALPSIM darstellt, ohne dass daraus eine Haftung seitens ALPSIM entsteht. Sollte der Kunde im Rahmen des neuen Vertragsantrags Beträge für Aktivierungsgebühren, Versandkosten oder sonstige Nebenkosten entrichtet haben und die ausstehenden Altverbindlichkeiten nicht innerhalb der von ALPSIM mitgeteilten Frist begleichen, behält sich ALPSIM das Recht vor, diese Beträge als teilweise oder vollständige Aufrechnung der bestehenden Schuld einzubehalten, gemäß § 1243 des italienischen Zivilgesetzbuches (Codice Civile). In diesem Fall werden die einbehaltenen Beträge dem Kunden nicht erstattet; der Kunde verzichtet hiermit im Voraus auf jegliche Rückforderungsansprüche in Bezug auf dieselben.

Art. 3 Entgelte, Zahlungsmodalitäten und wirtschaftliche Bedingungen

3.1 Der Kunde verpflichtet sich, ALPSIM die im Angebot vorgesehenen Beträge zu den dort genannten Fristen und nach den im beigefügten Angebot beschriebenen Vorauszahlungsmodalitäten zu entrichten. Die Entgelte richten sich nach den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden wirtschaftlichen Bedingungen und können nach den Modalitäten von Art. 10 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angepasst werden.

3.2 Mehrwertsteuerregelung. Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Beträge verstehen sich:

- für Privatkunden: inklusive Mehrwertsteuer (MwSt.), sofern nicht anders angegeben;
- für Geschäftskunden: zuzüglich Mehrwertsteuer (MwSt.), sofern nicht anders angegeben.

Der anwendbare Mehrwertsteuersatz richtet sich nach dem zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden Satz gemäß den italienischen Steuervorschriften. Gesetzlich bedingte Änderungen des Mehrwertsteuersatzes schlagen sich automatisch auf die in Rechnung gestellten Beträge nieder, ohne dass dies eine vertragsändernde Maßnahme im Sinne von Art. 10 darstellt.

3.3 Zahlungsmodalitäten. Der Dienst wird im Prepaid-Modus mit monatlicher Vorauszahlung erbracht, und zwar per: (i) SEPA-Lastschrift vom Bankkonto, nach Unterzeichnung des entsprechenden Mandats; (ii) Belastung einer Kredit- (auch Prepaid-) oder Debitkarte der gängigen internationalen Zahlungsnetze; (iii) zugelassene Prepaid-Konten. Mit Vertragsabschluss ermächtigt der Kunde ALPSIM unwiderruflich, die genannten wiederkehrenden Abbuchungen in der im Angebot angegebenen Häufigkeit vorzunehmen. Der Dienst sieht keine freiwillige vorübergehende Aussetzung durch den Kunden vor; ausschließlich zulässig ist die endgültige Deaktivierung, vorbehaltlich Art. 3.6. Alle Angebote sind ohne Mindestvertragslaufzeit, sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders angegeben.

3.4 Zahlungsverzug und Mahnverfahren. Erfolgt die Verlängerungszahlung nicht fristgerecht, geht ALPSIM zur Sicherung der Dienstverfügbarkeit wie folgt vor:

Benachrichtigung: ALPSIM informiert den Kunden unverzüglich über die in Art. 12 dieses Vertrages genannten Kanäle über den ausstehenden Betrag, die verfügbaren

Zahlungsmodalitäten und die Frist zur Regularisierung, um eine Dienstunterbrechung zu vermeiden. ALPSIM kann mehrere Mahnungen versenden, bevor sie die im nächsten Absatz beschriebenen Maßnahmen ergreift, ohne dass darin ein Verzicht auf das Inkassorecht liegt.

Verzugsfrist: Verstreicht die in den Mahnungen gesetzte Frist fruchtlos ohne Zahlung des Kunden, kann ALPSIM die Leitung sperren und/oder deaktivieren; das Recht von ALPSIM, die bis zur Deaktivierung angefallenen Beträge zu fordern, bleibt unberührt.

Inkasso: Bei anhaltendem Zahlungsverzug behält sich ALPSIM das Recht vor, alle verfügbaren Rechtsmittel zu nutzen, einschließlich der Übertragung der Forderung an spezialisierte Inkassounternehmen, unter Einhaltung der geltenden Datenschutzvorschriften.

Auf nicht bezahlte Beträge können Verzugszinsen gemäß dem gesetzestretenden Dekret Nr. 231/2002 für Geschäftskunden bzw. gesetzliche Zinsen nach Art. 1284 ZGB für Privatkunden ab dem Fälligkeitsdatum anfallen.

3.5 Vertragskündigung wegen Vertragsverletzung. ALPSIM behält sich das Recht vor, den Vertrag gemäß Art. 1456 ZGB durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden zu kündigen, wenn Letzterer seinen Vertragspflichten nicht nachkommt, insbesondere bei: (i) Nichtzahlung der geschuldeten Entgelte; (ii) schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen gegen die Nutzungsbedingungen gemäß Art. 9; (iii) Angabe falscher oder unrichtiger Daten bei Vertragsabschluss. Das Recht von ALPSIM, die bis zur Kündigung aufgelaufenen Entgelte sowie etwaigen weitergehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt.

3.6 Kundenkündigung und natürliches Vertragsende. Bei Deaktivierung, Beendigung oder Sperrung des 4G/5G-Dienstes aus beliebigem Grund, einschließlich freiwilliger Kündigung des Kunden, kann ALPSIM eine einmalige Deaktivierungsgebühr als Entgelt für die mit der Vertragsbeendigung verbundenen Verwaltungs- und technischen Tätigkeiten erheben, sofern dies im geltenden kommerziellen Angebot und im Preistransparenzdokument vorgesehen ist. Diese Gebühr wird im Preistransparenzdokument klar und transparent ausgewiesen, gemäß AGCom-Beschluss Nr. 413/14/CONS in der geltenden Fassung. Sieht das abnommierte Angebot die Bereitstellung eines Geräts (wie z. B. eines Routers oder gleichwertigen Geräts) vor, so kann dies erfolgen:

- (i) als Verkauf, mit Eigentumsübertragung auf den Kunden; oder
- (ii) als Leihe (Depotkonto), wobei das Gerät im Eigentum von ALPSIM verbleibt, wie im Angebot ausdrücklich angegeben.

Im Fall des verkauften Geräts erwirbt der Kunde volles Eigentum und ist nach Vertragsende nicht zur Rückgabe verpflichtet. Im Fall des als Leihgerät (Depot) überlassenen Geräts ist der Kunde verpflichtet, es ALPSIM innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Vertragsende nach den von ALPSIM mitgeteilten Modalitäten zurückzusenden. Bei Nichtrückgabe innerhalb der genannten Frist kann ALPSIM dem Kunden den Handelswert des Geräts zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung gemäß aktuellem Preisverzeichnis in Rechnung stellen. Die Versandkosten für die etwaig erforderliche Geräterückgabe trägt der Kunde, sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders angegeben.

3.7 Kostenlose Probezeit. Der Kunde hat die Möglichkeit, den Dienst zehn (10) Tage lang kostenlos zu testen, gerechnet ab dem Zustellungsdatum der SIM (mit oder ohne beigefügtem Gerät), um die Qualität, die Netzabdeckung und die Eignung des Dienstes in seinem geografischen Gebiet zu prüfen. Während dieser Probezeit:

- (i) wird dem Kunden kein Entgelt belastet;
- (ii) gilt der Dienst ab dem elften (11.) Tag nach SIM-Zustellung, sofern der Kunde keinen Deaktivierungsantrag gestellt hat, als bestätigt, und die Vorauszahlung für den ersten Monatszeitraum wird automatisch über das bei Vertragsabschluss angegebene Zahlungsmittel belastet.

Möchte der Kunde den Dienst nicht fortsetzen, muss er die Deaktivierung innerhalb der Probezeit ausschließlich über seinen persönlichen Bereich MYAREA beantragen, indem er auf den Bereich „Deaktivierungsantrag“ zugreift und den dort angegebenen Modalitäten folgt.

Bei Unzufriedenheit aufgrund schwachen oder fehlenden Signals, nachweisbar anhand der verfügbaren Netzabdeckungsdaten, kann der Kunde die Vertragsbeendigung innerhalb der genannten Frist verlangen, ohne Deaktivierungskosten zu tragen; vorbehalten bleibt:

- (i) die Rückgabepflicht des als Leihgerät überlassenen Geräts in einwandfreiem Zustand mit vollständigem Originalzubehör;
 - (ii) keinerlei Rückgabepflicht bei einem vom Kunden gekauften Gerät.
- ALPSIM behält sich das Recht vor, die tatsächliche Nutzung des Dienstes während der Probezeit zu prüfen, um missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung zu verhindern. Bei anomaler, übermäßiger oder mit einer ordentlichen persönlichen oder betrieblichen Nutzung unvereinbarer Nutzung kann ALPSIM dem Kunden nach begründeter Mitteilung einen dem tatsächlich generierten Datenverkehr proportionalen Betrag in Rechnung stellen.

Der kostenlose Testzeitraum wird jedem Kunden nur einmalig gewährt und wird anhand der Steuernummer (Codice Fiscale) oder Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (Partita IVA) identifiziert. Sollte derselbe Kunde den Dienst mehrmals aktivieren, behält sich ALPSIM das Recht vor, weitere kostenlose Testzeiträume nicht anzuerkennen, da der Testzeitraum als bereits in Anspruch genommen gilt. Bei Vorliegen besonderer Umstände, die im Einzelfall geprüft und hinreichend begründet werden, kann ALPSIM nach eigenem Ermessen weitere Testzeiträume genehmigen, wobei eine solche Genehmigung weder eine Verpflichtung begründet noch einen verbindlichen Präzedenzfall für vergleichbare künftige Situationen darstellt.

3.8 Die Erstattung etwaiger nicht geschuldeter Beträge, sofern anerkannt, erfolgt durch ALPSIM innerhalb von sieben (7) Werktagen ab dem Datum der Feststellung des entsprechenden Anspruchs, über dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde für die ursprüngliche Zahlung verwendet hat, sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde.

3.9 Ratenzahlung über Buy-Now-Pay-Later-Dienste. Sofern in der jeweils geltenden kommerziellen Angebotsunterlage vorgesehen, kann ALPSIM dem Kunden die Möglichkeit anbieten, die beim Checkout fälligen Beträge in Raten zu begleichen, und zwar über Zahlungsaufschubdienste von Drittanbietern (sog. Buy Now Pay Later). Die Verfügbarkeit dieser Option liegt im Ermessen von ALPSIM, das sich das Recht vorbehält, sie jederzeit einzuführen, zu ändern oder zu entfernen, ohne dass dies eine Vertragsänderung im Sinne von Art. 10 dieses Vertrages darstellt. Die Ratenzahlung bezieht sich ausschließlich auf die beim Checkout fälligen einmaligen Beträge und findet keine Anwendung auf das wiederkehrende Dienstentgelt, das weiterhin den Vorauszahlungsmodalitäten gemäß Art. 3.3 unterliegt.

Das Ratenzahlungsverhältnis wird unmittelbar zwischen dem Kunden und dem gewählten Anbieter des Buy-Now-Pay-Later-Dienstes begründet; dieser wendet eigene Vertragsbedingungen an, führt eigenständige Bonitätsprüfungen durch und entscheidet allein über die Genehmigung oder Ablehnung des beantragten Ratenzahlungsplans. ALPSIM ist an diesem Rechtsverhältnis nicht beteiligt und übernimmt keinerlei Haftung für die Entscheidungen des Anbieters, einschließlich der Nichtannahme des Ratenzahlungsantrags.

Steht dem Kunden nach erfolgter Ratenzahlung ein Erstattungsanspruch gemäß diesem Vertrag zu, wird ALPSIM beim Anbieter die Stornierung der ausstehenden Raten sowie die Rückerstattung der bereits geleisteten Raten beantragen. Die Erstattung wird innerhalb von sieben (7) Werktagen ab dem Datum der Anspruchsanerkennung abgewickelt. Die tatsächlichen Gutschriftsfristen hängen von den Bankabwicklungssystemen und dem jeweiligen Anbieter ab und können erfahrungsgemäß zwischen fünf (5) und zehn (10) Werktagen ab dem Abwicklungsdatum variieren. Dem Kunden entstehen im Zusammenhang mit der Erstattung keine zusätzlichen Kosten.

Art. 4 Vertragslaufzeit, Kündigung, SIM-Telefonnummer und Rufnummernmitnahme

4.1 Dieser Vertrag gilt auf unbestimmte Zeit, sofern nicht einzelne kommerzielle Angebote eine Mindestvertragslaufzeit vorsehen. Im Falle einer Mindestlaufzeit

werden deren Dauer, die Bedingungen für eine vorzeitige Kündigung sowie etwaige anfallende Deaktivierungskosten ausdrücklich im Angebot und im Preistransparenzdokument angegeben, in Übereinstimmung mit AGCom-Beschluss Nr. 519/15/CONS in der geltenden Fassung.

4.2 Kündigungsrecht des Kunden. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit ohne Angabe von Gründen kündigen, in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften. Zur effizienten, schnellen und automatisierten Bearbeitung von Anfragen stellt ALPSIM dem Kunden als bevorzugten Kündigungsweg seinen persönlichen Bereich MYAREA zur Verfügung, erreichbar über die offizielle Website im Bereich „Deaktivierungsantrag“. Dort eingereichte Anträge werden automatisiert bearbeitet und erfordern keine weitere Dokumentation. Es bleibt dem Kunden unbenommen, das Kündigungsrecht über die weiteren in Art. 12 dieses Vertrages genannten Kommunikationswege auszuüben. In diesen Fällen kann ALPSIM vom Kunden ergänzende Informationen und geeignete Dokumente zur Identitätsprüfung des Antragstellers anfordern. Über andere Kanäle als MYAREA eingereichte Kündigungsanträge werden von ALPSIM ebenfalls entgegengenommen und innerhalb einer angemessenen Frist bearbeitet, unter Einhaltung der geltenden AGCom-Fristen; die Bearbeitungszeiten können jedoch länger sein als bei der automatisierten Abwicklung über MYAREA. Die Kündigung wird ab dem Datum wirksam, an dem ALPSIM den Antrag erhält, bzw. im Falle der Einreichung über MYAREA ab dem Datum der Registrierung im IT-System. Der Kunde kann den Dienst bis zum Ablauf des bereits bezahlten Zeitraums weiternutzen – da es sich um einen im Prepaid-Modus erbrachten Dienst handelt –, ohne Anspruch auf anteilige Rückerstattung des Restbetrages, sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders geregelt. ALPSIM gewährleistet, dass das Kündigungsrecht auf einfache, transparente und nicht diskriminierende Weise ausgeübt werden kann, und verpflichtet sich, keine unverhältnismäßigen Hürden oder Verfahren zu schaffen, gemäß Art. 105 des Kodex der elektronischen Kommunikation.

4.3 Kündigung bei nachteiligen Vertragsänderungen. Ändert ALPSIM die Vertragsbedingungen zum Nachteil des Kunden, hat Letzterer das Recht, den Vertrag straflos zu kündigen, wie in Art. 10.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der Änderung, gemäß Art. 109 des Kodex der elektronischen Kommunikation.

4.4 Wechsel zu einem anderen Anbieter (Rufnummernmitnahme – MNP). Der von ALPSIM angebotene Dienst sieht in der auf Daten-SIM (sog. „data only“) basierenden Konfiguration keine Zuweisung einer für Sprachdienste bestimmten Rufnummer und keine Möglichkeit der Rufnummernmitnahme (Mobile Number Portability – MNP) zu anderen Telekommunikationsanbietern vor. Etwaige der SIM zugeordnete Kennungen, soweit vorhanden, dienen ausschließlich technischen Zwecken und stellen keine übertragbare Rufnummer im Sinne des Nationalen Nummernplans und der geltenden AGCom-Vorschriften dar. Bei Vertragsbeendigung ist daher die Migration oder Übertragung der SIM oder etwaiger zugeordneter Rufnummern zu anderen Anbietern nicht möglich. Dem Kunden steht es frei, eigenständig einen neuen Dienst bei einem anderen Anbieter zu aktivieren.

4.5 Der SIM zugeordnete Kennungen. Die von ALPSIM im Rahmen des Datenkonnektivitätsdienstes (sog. „data only“) bereitgestellten SIM-Karten können technischen Kennungen zugeordnet sein, einschließlich etwaiger MSISDN-Nummern, die ausschließlich für technische Zwecke der Netz- und Dienstverwaltung verwendet werden. Diese Kennungen: (i) stellen keine für Sprachdienste bestimmte Rufnummer dar; (ii) sind nicht für die direkte Nutzung durch den Kunden bestimmt; (iii) sind kein wesentliches Element des Datenkonnektivitätsdienstes. ALPSIM ist nicht verpflichtet, dem Kunden diese Kennungen mitzuteilen, sofern dies nicht aus technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist.

4.6 Nicht übertragbare Kennungen und fehlende Rufnummernmitnahme Aufgrund der Art des angebotenen Dienstes, der auf einer Daten-SIM (data only) basiert, ist weder eine Rufnummernmitnahme (Mobile Number Portability – MNP)

noch eine Übertragung etwaiger der SIM zugeordneter Kennungen zu anderen Anbietern vorgesehen. Die der SIM gegebenenfalls zugeordneten technischen Kennungen stellen keine übertragbare Rufnummer im Sinne des Nationalen Nummernplans und der geltenden AGCom-Vorschriften dar. Bei Vertragsbeendigung behält sich ALPSIM das Recht vor, diese Kennungen zu deaktivieren und für betriebliche Zwecke und zur Netzverwaltung wiederzuverwenden, ohne dass dem Kunden daraus irgendwelche Rechte entstehen.

Art. 5 Gerätebereitstellung

5.1 ALPSIM stellt dem Kunden die für die Dienstleistung erforderlichen Geräte zu den im zugehörigen Informationsmaterial des Angebots angegebenen Bedingungen bereit, und zwar entweder im Wege des Direktverkaufs oder als Leihgerät (Depot/Leihe). Im Falle der Leihe gelten die Bestimmungen über den Leihvertrag gemäß Art. 1803 ff. des Zivilgesetzbuches: Der Kunde ist verpflichtet, das Gerät mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu behandeln und es nach Vertragsende im normalen Erhaltungszustand zurückzugeben, wobei gewöhnlicher Verschleiß ausgenommen ist, nach den in diesem Vertrag angegebenen Modalitäten und Fristen.

5.2 Gesetzliche Gewährleistung für überholte Router. Von ALPSIM als überholte (refurbished) Geräte vertriebene Router unterliegen einer gesetzlichen Konformitätsgewährleistung von zwölf (12) Monaten ab Übergabe an den Kunden, gemäß Art. 128 ff. des Verbraucherschutzkodex (gesetzvertretendes Dekret Nr. 206/2005), geändert durch das gesetzvertretende Dekret Nr. 170/2021 zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/771. Diese Gewährleistung deckt Konformitätsmängel des Produkts, die innerhalb der genannten Frist auftreten. Im Falle eines Konformitätsmangels hat der Privatkunde vorrangig Anspruch auf Herstellung der Konformität durch Reparatur oder Ersatz des Geräts, es sei denn, das verlangte Abhilfemittel ist für ALPSIM objektiv unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig. Sind Reparatur oder Ersatz unmöglich oder werden sie nicht innerhalb einer angemessenen Frist vorgenommen, hat der Kunde Anspruch auf Preisminderung oder Rückabwicklung des Kaufvertrages.

5.3 Gewährleistung für Zubehör. Dem Router beigefügtes Zubehör, wie Netzteile, Kabel, Adapter oder sonstige Komponenten, unterliegt einer handelsüblichen Gewährleistung von sechs (6) Monaten ab Übergabe. Assistenz- oder Ersatzanträge sind innerhalb der Gewährleistungsfrist unter Angabe des festgestellten Mangels und des Kaufdatums einzureichen. Ausdrücklich von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden, die entstehen durch: (i) unsachgemäßen Gebrauch, Fahrlässigkeit, Nachlässigkeit oder unbefugte Eingriffe durch den Kunden oder Dritte; (ii) Stürze, Stöße, Flüssigkeiten oder Witterungseinflüsse; (iii) von ALPSIM nicht genehmigte Eingriffe; (iv) normalen Produktverschleiß.

5.4 Installation einer Außenantenne oder eines Außenrouters. Schlägt ALPSIM die Installation einer Außenantenne oder eines Außenrouters vor oder stellt der Kunde einen entsprechenden Antrag zur Verbesserung der Dienstverfügbarkeit, so liegen sämtliche Montage-, Installations-, Verkabelungs- und Inbetriebnahmearbeiten ausschließlich in der Zuständigkeit und Verantwortung des Kunden. ALPSIM lehnt jegliche Haftung für diese Tätigkeiten ab, einschließlich etwaiger Risiken im Zusammenhang mit der baulichen Sicherheit von Gebäuden, der elektrischen Sicherheit, Funkstörungen sowie Personenschäden, die während oder infolge der Installation entstehen könnten.

5.5 Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die Geräteinstallation in Übereinstimmung mit den geltenden Sicherheitsvorschriften erfolgen muss, insbesondere dem gesetzvertretenden Dekret Nr. 81/2008 (Einheitstext zur Arbeitssicherheit), soweit anwendbar, den CEI-Normen für elektrische Anlagen und dem gesetzvertretenden Dekret Nr. 259/2003 für Funkanlagen, und in jedem Fall von technisch qualifiziertem Personal, um Schäden an Sachen oder Personen zu vermeiden. ALPSIM ist ausdrücklich von jeglicher Haftung für Schäden oder Unfälle freigestellt, die auf eine nicht ordnungsgemäße, unsichere oder nicht genehmigte Installation zurückzuführen sind.

5.6 Der Haftungsausschluss gemäß Ziffern 5.4 und 5.5 gilt auch für die Installation von ALPSIM gelieferten Außenroutern. Kauft oder erhält der Kunde einen von ALPSIM gelieferten Außenrouter als Leihgerät, so liegen Installation, Erdung, Verkabelung und ordnungsgemäßer Betrieb des Geräts ausschließlich in der Verantwortung des Kunden, der die volle Verantwortung für die sichere Installation und Nutzung des Geräts übernimmt. ALPSIM haftet in keiner Weise für etwaige Verletzungen, Sach- oder Personenschäden oder Fehlfunktionen, die aus einer unsachgemäßen, von den technischen Anweisungen abweichenden oder nicht von qualifiziertem Personal durchgeführten Installation resultieren.

5.7 Von ALPSIM empfohlene Drittfachleute. Auf Anfrage des Kunden kann ALPSIM Namen von Technikern, Installateuren oder im Gebiet tätigen Personen nennen, einschließlich etwaiger Mitglieder von Partnerschafts- oder Kooperationsprogrammen mit ALPSIM (sog. „Partner“). Diese Personen werden von ALPSIM anhand von Kriterien der technischen Kompetenz und Berufserfahrung ausgewählt; sie handeln jedoch als unabhängige Freiberufler und können in keiner Weise als Angestellte, Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Vertreter von ALPSIM eingestuft werden. Eine etwaige Teilnahme an Partnerprogrammen hat rein kommerziellen Charakter und begründet kein Vertretungsverhältnis, keine operative Koordinierung oder Haftung von ALPSIM für die Tätigkeiten der Partner. Jedes Vertragsverhältnis betreffend Installations-, Wartungs- oder Gerätedienstleistungen gilt als ausschließlich zwischen dem Kunden und dem beauftragten Fachmann begründet; ALPSIM bleibt diesem Verhältnis völlig fremd. ALPSIM übernimmt keinerlei direkte oder indirekte Haftung für die Tätigkeiten dieser Personen, etwaige Sach- oder Personenschäden, nicht ordnungsgemäße Installationen, Fehlfunktionen oder unzulängliche Leistungen, unbeschadet der Tatsache, dass die Empfehlung auf der Grundlage beruflicher Zuverlässigkeitskriterien erfolgt. Die Empfehlung ist rein informativer Natur und stellt keine Garantie für die erbrachten Leistungen dar. Es steht dem Kunden frei, sich an Fachleute seines Vertrauens zu wenden.

5.8 Kautions- und Beiträge für Leihgeräte. Bei Bereitstellung eines Leihgeräts (Depot) kann ALPSIM vom Kunden bei Vertragsabschluss die Leistung folgender Zahlungen verlangen:

- (i) einer Kautionszahlung zur Sicherung der ordnungsgemäßen Geräterückgabe;
- (ii) etwaiger Aktivierungs-, Verwaltungs- oder Bereitstellungsbeiträge, sofern im Angebot vorgesehen.

Die Höhe der Kautions- und etwaiger Beiträge wird im Angebot und im Preistransparenzdokument angegeben. Die Kautionszahlung wird nicht verzinst.

5.9 Geräterückgabe und Kautionsabwicklung. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde zur Rückgabe des als Leihgerät überlassenen Geräts verpflichtet, in einwandfreiem Erhaltungszustand und vollständig mit sämtlichem Originalzubehör, innerhalb der im Vertrag vorgesehenen Fristen. Nach Geräterückgabe und Zustandsprüfung erstattet ALPSIM die vom Kunden geleistete Kautionszahlung. Es versteht sich, dass ALPSIM berechtigt ist, die Kautionszahlung ganz oder teilweise einzubehalten: (i) zur Deckung etwaiger Deaktivierungs- oder Verwaltungskosten, sofern im Preistransparenzdokument vorgesehen; (ii) zur Deckung von Geräteschäden, die über den normalen Verschleiß hinausgehen; (iii) bei Nichtrückgabe des Geräts innerhalb der vorgesehenen Frist.

Ist der einbehaltene Betrag geringer als die geleistete Kautionszahlung, wird die Differenz dem Kunden über dasselbe Zahlungsmittel erstattet, das für die ursprüngliche Zahlung verwendet wurde, sofern technisch möglich. Alternativ kann ALPSIM den Kunden um Angabe einer gültigen IBAN bitten, die auch bei der Deaktivierungsanfrage über MYAREA mitgeteilt werden kann, zum Zwecke der Rückerstattung. Es versteht sich, dass etwaige Aktivierungs-, Verwaltungs- oder Bereitstellungsbeiträge für das Gerät, soweit vorgesehen, nicht rückerstattungsfähig sind.

5.10 Erstattungen nach Geräterückgabe. Steht dem Kunden nach Vertragsbeendigung und Rückgabe eines Leihgeräts eine Erstattung zu, bearbeitet ALPSIM diese innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Geräteeingang. Die Rückbuchungszeiten nach der Bearbeitung sind folgende:

- Rückerstattung auf Kreditkarte: 5 bis 10 Werktage ab Bearbeitungsdatum;
- Rückerstattung auf Bankkonto: 2 bis 3 Werktage ab Bearbeitungsdatum.

ALPSIM haftet nicht für Verzögerungen, die auf die Bank- oder Zahlungsinfrastruktur zurückzuführen sind.

Art. 6 Dienstleistung, Qualität, Störungen und Beschwerden

6.1 Qualitätsstandards des Dienstes. ALPSIM verpflichtet sich, den Dienst gemäß den in der eigenen Servicecharta, in den geltenden Allgemeinen Bedingungen des Netzanbieters sowie gemäß den von AGCom nach Beschluss Nr. 348/18/CONS in der geltenden Fassung festgelegten Mindestparametern zu erbringen, und in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2015/2120 zum offenen Internet und den BEREC-Leitlinien zur Netzneutralität. Die wichtigsten Qualitätsparameter des Dienstes (Down- und Upload-Geschwindigkeit, Latenz, Dienstverfügbarkeit) sind im Angebot und im Preistransparenzdokument angegeben. ALPSIM verpflichtet sich ferner, die Grundsätze des fairen Datenverkehrsmanagements (Fair-Use-Policy) gemäß Verordnung (EU) 2015/2120 einzuhalten.

6.2 Dienstunterbrechung aus technischen Gründen. ALPSIM behält sich das Recht vor, die Dienstleistung zu unterbrechen, zu reduzieren oder einzuschränken, indem es den Kunden nach Möglichkeit vorab benachrichtigt bzw. ohne Vorankündigung in Dringlichkeitsfällen, und zwar ohne jegliche Haftung gegenüber dem Kunden, in folgenden Situationen: (i) technische Störungen an der eigenen oder fremden Netzinfrastruktur; (ii) planmäßige Wartungsarbeiten an den Netzen von WINDTRE S.p.A. oder anderer an der Dienstleistung beteiligter Betreiber; (iii) technologische Aktualisierungen zur Netzmodernisierung; (iv) sonstige Umstände höherer Gewalt, Zufallsereignisse oder nicht ALPSIM zurechenbare Handlungen Dritter gemäß Art. 1218 und 1256 ZGB. Bei geplanten Unterbrechungen informiert ALPSIM den Kunden rechtzeitig über Datum, voraussichtlichen Zeitpunkt und geschätzte Dauer der Unterbrechung.

6.3 Technologische Aktualisierungen und Weiterentwicklung des Dienstes. ALPSIM behält sich das Recht vor, die für die Dienstleistung eingesetzten Technologien, Infrastrukturen und technischen Modalitäten zu aktualisieren, zu ändern oder zu ersetzen, einschließlich des Einsatzes neuer technologischer Lösungen oder anderer Netzstandards, um: (i) die Dienstleistungsperformance zu verbessern; (ii) sich dem technologischen Wandel im Bereich der elektronischen Kommunikation anzupassen; (iii) gesetzlichen oder regulatorischen Anforderungen nachzukommen; (iv) Effizienz und Sicherheit des Netzes zu optimieren. Solche Änderungen führen, vorbehaltlich Art. 10 dieses Vertrages, zu keiner wesentlichen Verschlechterung der wirtschaftlichen oder funktionalen Dienstbedingungen für den Kunden. Es versteht sich, dass der Dienst mittels anderer als der ursprünglich vorgesehenen Technologien erbracht werden kann, sofern die Dienstverfügbarkeit oder ein gleichwertiger Dienst gewährleistet ist.

6.4 Beschwerdeverfahren. Stellt der Kunde eine Nichteinhaltung der Qualitätsstandards fest oder hat er Grund, Abbuchungen oder Verhaltensweisen von ALPSIM zu beanstanden, kann er gemäß dem nachstehend beschriebenen Verfahren und in Übereinstimmung mit AGCom-Beschluss Nr. 347/18/CONS (TURC) in der geltenden Fassung eine begründete Beschwerde einreichen:

- Die Beschwerde muss enthalten: den betreffenden Anschluss, Zeitangaben (Datum und Uhrzeit der Störung), die Umstände des Sachverhalts, unterstützende Unterlagen und alle weiteren nützlichen Informationen;
- Die Beschwerde kann über die in Art. 12 dieses Vertrages genannten Kanäle eingereicht werden;
- Die Beschwerde ist innerhalb von neunzig (90) Tagen nach dem beanstandeten Ereignis einzureichen; bei Beschwerden zu Rechnungen oder Abbuchungen innerhalb von sechzig (60) Tagen ab dem Fälligkeitsdatum der Rechnung oder des beanstandeten Betrages;

- ALPSIM antwortet auf die Beschwerde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang mit einer begründeten Stellungnahme und gibt die ergriffenen oder zu ergreifenden Maßnahmen an. Bei begründeter Beschwerde zahlt ALPSIM eine etwaige Entschädigung oder Erstattung gemäß den Standards der Servicecharta und den geltenden AGCom-Vorschriften.

6.5 Haftungsausschluss bei externen Ursachen. ALPSIM kann nicht für Störungen, Unterbrechungen, Leistungsminderungen oder Bandbreitenbeschränkungen des Dienstes verantwortlich gemacht werden, die auf nicht ALPSIM zurechenbare Ursachen zurückzuführen sind, beispielsweise:

- Ereignisse höherer Gewalt oder nachträglicher Unmöglichkeit gemäß Art. 1256 ZGB;
- Schwere Witterungsereignisse (Schnee, Eis, Stürme, Blitze);
- Netzüberlastungen, Kongestionen oder Auslastung der Funkantennen sowie Störungen oder Ausfälle der Netze von WINDTRE S.p.A. oder anderer Drittanbieter;
- Unsachgemäße Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder nicht genehmigte Eingriffe an den Geräten;
- Fehlfunktionen in nicht von ALPSIM gelieferten Kundengeräten;
- Unrichtige oder unvollständige Angaben des Kunden zu seinem Standort oder den technischen Nutzungsbedingungen;
- Einschränkungen aufgrund der Fair-Use-Policy gemäß Art. 9.6 dieses Vertrages.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass der Dienst über ein gemeinsam genutztes Mobilfunknetz erbracht wird und daher variablen Leistungen unterliegt, abhängig von zahlreichen Faktoren wie der Anzahl gleichzeitig verbundener Nutzer, der Funkabdeckung, den Umgebungsbedingungen und der Netzkapazität. Die Dienstleistung wird nach dem „Best-Effort“-Prinzip erbracht; es werden keine konstanten Mindestgeschwindigkeiten, Latenzen oder Qualitätsniveaus garantiert, sofern nicht durch geltende Vorschriften oder die Servicecharta ausdrücklich anders geregelt.

6.6 Gewährleistung für Hardware-Geräte. Etwaige von ALPSIM gelieferte Hardware-Geräte unterliegen der gesetzlichen Konformitätsgewährleistung nach geltendem Recht sowie, soweit anwendbar, der Herstellergarantie nach den von diesem festgelegten Bedingungen. Für von ALPSIM gelieferte überholte Geräte wird die Gewährleistung direkt von ALPSIM für die im Angebot angegebene Dauer und in jedem Fall in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht geleistet. Diese Gewährleistung sieht nach Ermessen von ALPSIM die Reparatur oder den Ersatz des Geräts bei Konformitätsmängeln vor. Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Mängel oder Fehlfunktionen dem Kundendienst von ALPSIM unter detaillierter Beschreibung der Anomalie unverzüglich zu melden. ALPSIM kann die Wartungs-, Reparatur- oder Ersatzarbeiten direkt oder über autorisierte Servicestellen bzw. beauftragte Dritte unter Einhaltung der geltenden Vorschriften abwickeln. Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Fehlfunktionen aufgrund unsachgemäßen Gebrauchs, Manipulationen, nicht genehmigter Eingriffe, Fahrlässigkeit oder Nutzung entgegen den bereitgestellten Anweisungen. Reparatur- oder Ersatzarbeiten werden innerhalb einer angemessenen Frist und in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht durchgeführt.

6.7 Voraussetzungen für den Zugang zum 5G-Dienst. Zur Nutzung der 5G-Konnektivität muss der Kunde über ein 5G-fähiges Gerät (NSA – Non-Standalone oder SA – Standalone) verfügen, das mit den technischen Spezifikationen des Netzes kompatibel ist, und sich in einem vom 5G-Signal des gastgebenden Netzbetreibers versorgten Gebiet befinden. Der Zugang zu den verschiedenen 5G-Netzmodi (NSA oder SA) hängt neben der Netzabdeckung und den technischen Merkmalen des in dem geografischen Gebiet verfügbaren Netzes auch von der Art des vom Kunden abonnierten kommerziellen Angebots ab, wie im Preistransparenzdokument angegeben. Die 5G-Abdeckungskarte wird auf der Website des gastgebenden Netzbetreibers bereitgestellt und aktualisiert ist auch über die ALPSIM-Website einsehbar. Der 5G-Dienst ist derzeit ausschließlich auf dem italienischen Staatsgebiet verfügbar. ALPSIM garantiert weder die

Verfügbarkeit des 5G-Dienstes noch der spezifischen technologischen Modi (NSA oder SA) in allen geografischen Gebieten des Staatsgebietes, da dies vom Abdeckungsplan, der technologischen Entwicklung und den Konfigurationen des gastgebenden Netzbetreibers abhängt.

6.8 SIM-Austausch. ALPSIM behält sich das Recht vor, die dem Kunden bereitgestellte SIM aus technischen, betrieblichen, sicherheitsbezogenen, technologieentwicklungsbedingten (einschließlich der Einführung neuer Standards wie eSIM) oder regulatorischen Gründen auszutauschen, wobei die wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen unverändert bleiben. Ein SIM-Austausch kann in keinem Fall zu einer Verschlechterung der zuvor vereinbarten Vertragsbedingungen führen oder dem Kunden zusätzliche Kosten verursachen, sofern im Preistransparenzdokument nicht anders angegeben. Im Falle eines Austauschs informiert ALPSIM den Kunden, soweit möglich mit ausreichendem Vorlauf, über die betrieblichen Modalitäten der Durchführung und etwaige vom Kunden erforderliche Maßnahmen. Etwaige der Ersatz-SIM zugeordnete technische Kennungen können aus technischen Gründen geändert werden, ohne dass die Dienstinutzung beeinträchtigt wird. ALPSIM verpflichtet sich, den SIM-Austausch mit größtmöglicher Sorgfalt durchzuführen, etwaige Störungen so weit wie möglich zu begrenzen und die Dienstverfügbarkeit sicherzustellen.

6.9 VoIP-Dienst. ALPSIM bietet dem Kunden auf Anfrage einen Telefondienst über Internetprotokoll (VoIP) zum in der kommerziellen Angebotsunterlage ausgewiesenen monatlichen Entgelt an, welches unbegrenzte Anrufe zu nationalen Fest- und Mobilfunknummern einschließt. Der VoIP-Dienst ist ein optionaler Zusatzdienst, der zwingend an das Vorhandensein eines aktiven Datentarifs bei ALPSIM geknüpft ist: Eine Aktivierung oder Aufrechterhaltung des VoIP-Dienstes ohne aktiven Datentarif ist nicht möglich; die ausschließliche Deaktivierung des VoIP-Dienstes unter Beibehaltung des aktiven Datentarifs ist hingegen zulässig. **Aktivierung und Probezeitraum.** Der VoIP-Dienst kann vom Kunden gleichzeitig mit dem Abschluss des Datentarifs oder zu einem späteren Zeitpunkt beantragt werden; die Aktivierung erfolgt jedoch ausschließlich nach Ablauf des kostenlosen Probezeitraums gemäß Art. 3.7 dieses Vertrages bzw. ab dem Datum der Bestätigung des Datentarifs, sofern der Probezeitraum bereits abgelaufen ist.

Technische Funktionsweise. Der VoIP-Dienst ermöglicht das Tätigen und Entgegennehmen von Telefongesprächen mittels Sprachübertragung über die Datennetzverbindung (Internetprotokoll) anstelle des herkömmlichen Telefonnetzes. Die Qualität und Kontinuität des Dienstes hängen daher von der Verfügbarkeit und Qualität der aktiven Datennetzverbindung ab. Zur Nutzung des Dienstes ist ein mit dem VoIP-Protokoll kompatibles Endgerät erforderlich (beispielsweise ein schnurloses VoIP-Telefon, ein IP-Telefon, ein VoIP-Router, ein analoger ATA-Adapter oder eine Softphone-Anwendung); dessen Konfiguration und einwandfreies Funktionieren liegen ausschließlich in der Verantwortung des Kunden. Die Konfiguration des Endgeräts erfolgt anhand der von ALPSIM nach der Aktivierung bereitgestellten Parameter. Der VoIP-Dienst kann auf einer unbegrenzten Anzahl kompatibler Endgeräte konfiguriert werden. Der Tarif umfasst eine standardmäßig festgelegte Gleichzeitigkeit, d. h. eine bestimmte Anzahl gleichzeitig aktivierbarer Verbindungen; zusätzliche Gleichzeitigkeiten sind zu den im Tariftransparenzdokument und in der Kostenaufstellung der abgeschlossenen kommerziellen Angebotsunterlage ausgewiesenen Preisen erhältlich.

Aktivierungsfristen. Der VoIP-Dienst wird am Tag der Inbetriebnahme aktiviert. Nach der Aktivierung wird das ALPSIM-Team den Kunden kontaktieren, um die erforderlichen Konfigurationsparameter zu übermitteln. Die Fristen variieren je nach gewählter Aktivierungsmodalität:

- **Neue Rufnummer:** Die neue Rufnummer wird innerhalb von 2 Werktagen ab Aktivierung des VoIP-Dienstes freigeschaltet.
- **Rufnummernportierung:** Die Übertragung der bestehenden Rufnummer erfolgt innerhalb von ca. 7–14 Werktagen ab Aktivierung des VoIP-Dienstes. Zur Einleitung des Portierungsverfahrens hat der Kunde den vom abgebenden Anbieter ausgestellten Migrationscode

vorzulegen. ALPSIM wird dem Kunden den voraussichtlichen Portierungstermin mitteilen, sobald dieser feststeht.

Zulässige Ziele und nicht enthaltener Verkehr. Der Dienst umfasst ausschließlich unbegrenzte Anrufe zu nationalen Fest- und Mobilfunknummern. Da es sich um einen Prepaid-Tarif mit unbegrenzten Anrufen zu nationalen Zielen handelt, ist die technische Entstehung zusätzlicher Kosten ausgeschlossen: Anrufe zu internationalen Rufnummern sowie zu Sondernummern oder Mehrwertdienstnummern werden daher automatisch gesperrt (beispielsweise Nummern mit den Vorwahlen 199, 899, 166, 144, 709 sowie entsprechende Nummern gemäß dem jeweils geltenden Nationalen Nummerierungsplan). Die Anrufweiterleitung ist im Rahmen des vorliegenden VoIP-Dienstes nicht verfügbar.

Aktivierung und Rufnummernportierung. Der Kunde kann die Aktivierung des VoIP-Dienstes durch Zuweisung einer neuen Rufnummer mit geolokalisierter Ortsvorwahl an der angegebenen Adresse oder durch Portierung einer bei einem anderen Anbieter bestehenden Festnetznummer beantragen, und zwar nach den Verfahren, die in den jeweils geltenden Rechtsvorschriften der AGCom vorgesehen sind. Bei Zuweisung einer neuen Rufnummer richtet sich die Ortsvorwahl nach dem Standort, den der Kunde bei der Aktivierung angeben hat.

Kündigung des Datentarifs und Rufnummernportierung. Bei Deaktivierung des Datentarifs aus jedwem Grund erlischt der VoIP-Dienst gleichzeitig. Der Kunde ist berechtigt, innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der Deaktivierung des Datentarifs die Portierung seiner Rufnummer zu einem anderen Anbieter zu beantragen. Läuft diese Frist fruchtlos ab, ohne dass ein Portierungsantrag eingegangen ist, wird ALPSIM die Rufnummer endgültig freigeben, ohne dass dies eine Verpflichtung oder Haftung seitens ALPSIM begründet.

Deaktivierung des VoIP-Dienstes. Der Kunde kann jederzeit die ausschließliche Deaktivierung des VoIP-Dienstes unter Beibehaltung des aktiven Datentarifs beantragen, indem er den Kundendienst von ALPSIM über die in Art. 7.2 dieses Vertrages angegebenen Kanäle kontaktiert. Die Deaktivierung des VoIP-Dienstes bewirkt keine automatische Beendigung des Datentarifs, der zu den bestehenden Vertragsbedingungen aktiv bleibt. Beabsichtigt der Kunde auch die Beendigung des Datentarifs, hat er einen gesonderten Deaktivierungsantrag gemäß den Standardverfahren nach Art. 4.2 dieses Vertrages zu stellen.

Notrufe. Der Kunde wird ausdrücklich darüber informiert, dass es sich um einen Internetprotokoll-Dienst handelt, der einer geolokalisiert zugewiesenen Rufnummer zugeordnet ist: Anrufe bei Notrufnummern (112, 113, 115, 118 und entsprechenden Nummern) werden an die dem geografischen Vorwahlbereich der zugewiesenen Rufnummer entsprechende Leitstelle weitergeleitet, unabhängig vom tatsächlichen physischen Standort des Anrufers. Der Kunde nimmt diese Einschränkung zur Kenntnis und verpflichtet sich, für Notrufe über ein alternatives Kommunikationsmittel zu verfügen; er befreit ALPSIM von jeglicher Haftung für etwaige Folgen, die aus einer nicht an die örtlich zuständige Leitstelle weitergeleiteten Verbindung entstehen.

Art. 7 Kundendienst, Störungsmanagement und Servicelevel

7.1 Von ALPSIM garantierte Supportleistungen. ALPSIM garantiert seinen Kunden folgende Supportleistungen:

Administrativer Support: Bearbeitung von Anfragen zu kaufmännischen Aspekten, Bestellungen, Dienstaktivierung, Abo-Verwaltung, Zahlungen und Rechnungen;

Technischer Support: Bearbeitung und Lösung von Problemen im Zusammenhang mit dem Dienst (Störungen, Ausfälle).

7.2 Meldemodalitäten für den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Anomalien oder Fehlfunktionen des Dienstes über einen der folgenden Kanäle zu melden:

WhatsApp-Kundendienst: 392 5700200

E-Mail: info@alpsim.it

Telefonischer Kundendienst: 0473 270284

7.3 Störungsbearbeitung und Ticket-Eröffnung beim Netzbetreiber. ALPSIM verpflichtet sich, Meldungen innerhalb von 1 Werktag nach Eingang

entgegenezunehmen. Ergibt sich nach den internen Prüfungen die Notwendigkeit, eine formelle Meldung an WINDTRE S.p.A. als gastgebenden Netzbetreiber zu richten, nimmt ALPSIM diese innerhalb von 2 Werktagen nach Entgegennahme vor und informiert den Kunden über die erfolgte Einreichung. Die Lösungszeiten hängen vom gastgebenden Netzbetreiber ab und werden von ALPSIM daher nicht garantiert; ALPSIM verpflichtet sich jedoch, den Kunden über den Stand der Meldung auf dem Laufenden zu halten und auf eine Beschleunigung der Lösung hinzuwirken.

7.4 Außerordentliche Maßnahmen bei schwerwiegenden oder anhaltenden Störungen. Bei besonders lang anhaltenden oder schwerwiegenden Störungen behält sich ALPSIM das Recht vor, nach eigenem Ermessen und in Abstimmung mit dem Kunden außerordentliche Schutzmaßnahmen zu ergreifen, die von Fall zu Fall je nach Dauer und Schwere der Störung beurteilt werden, auch in Abweichung von den im Vertrag ordentlich vorgesehenen wirtschaftlichen Bedingungen.

Art. 8 Zahlungsmodalitäten, Verwaltungsmodalitäten und sonstige Bestimmungen

8.1 Hinsichtlich der Zahlungsmodalitäten wird auf das Vertragsinformationsmaterial und Art. 3.3 dieses Vertrages verwiesen. Grundsätzlich werden Zahlungen per Banküberweisung (SEPA-Lastschrift), Kreditkarte und Prepaid-Konten der gängigen internationalen Zahlungsnetze akzeptiert. Sofern im Angebot nicht ausdrücklich anders angegeben, ist die Dienstgebühr und/oder der Beitrag für etwaige bereitgestellte Geräte vom Kunden im Prepaid-Modus mit monatlicher Vorauszahlung nach dem bei Vertragsabschluss angegebenen Zahlungsmittel zu entrichten. Der Kunde verpflichtet sich, das angegebene Zahlungsmittel für die gesamte Vertragslaufzeit gültig und funktionsfähig zu halten und ALPSIM jede Änderung unverzüglich mitzuteilen.

8.2 Verwaltungskosten und Nebendienstleistungen. Etwaige weitere Verwaltungskosten und Entgelte für Nebendienstleistungen oder Verwaltungsvorgänge können dem Kunden in den vorgesehenen Fällen und gemäß den im aktuellen Preistransparenzdokument angegebenen wirtschaftlichen Bedingungen in Rechnung gestellt werden, das auf www.alpsim.it veröffentlicht und dem Kunden bei Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt wird, sowie gegebenenfalls im kommerziellen Angebot oder im Vertrag. Beispielhaft und nicht abschließend können solche Kosten umfassen:

- (i) Einzugs- und Mahn-/Inkassokosten, einschließlich bankbedingter Rückbuchungsgebühren (sog. „Return Fee“);
- (ii) Kosten für außergerichtliches Inkasso;
- (iii) Reaktivierungskosten der SIM nach Sperrung wegen Nichtzahlung;
- (iv) Kosten für den SIM-Ersatz bei Verlust, Diebstahl oder vom Kunden verschuldeter Beschädigung;
- (v) etwaige nicht im Angebot enthaltene Versandkosten;
- (vi) Kosten für vom Kunden beantragte Verwaltungsvorgänge, wie z. B. Vertragsnachfolge, Namensänderung oder sonstige Vertragsänderungen. Diese Kosten sind im Preistransparenzdokument und/oder im kommerziellen Angebot oder im abgeschlossenen Vertrag festgelegt und aktualisiert, die integraler Bestandteil dieses Vertrages sind. Nicht standardisierte oder im Preistransparenzdokument nicht ausdrücklich vorgesehene Vorgänge können auf Angebot beruhen, das dem Kunden vor Ausführung mitgeteilt und von ihm genehmigt wird.

8.3 ALPSIM stellt die entsprechende Buchführungsdokumentation (Quittung oder Rechnung) monatlich oder gemäß dem Angebot aus und übermittelt sie dem Kunden über die in Art. 12 genannten Kanäle oder macht sie im Kundenportal auf www.alpsim.it verfügbar. Geschäftskunden erhalten eine elektronische Rechnung gemäß Gesetzesdekret Nr. 119/2018, umgewandelt in Gesetz Nr. 136/2018.

Art. 9 Ordnungsgemäße Dienstnutzung, verbotene Verhaltensweisen, Sperrung und Vertragskündigung

9.1 Der Kunde ist vollständig für die ordnungsgemäße Nutzung des Dienstes verantwortlich und verpflichtet sich, Dritten keine Nutzung in einer Weise zu gestatten, die IT-Systeme, Telekommunikationsnetze oder Dienste anderer Nutzer

schädigt oder stört bzw. die Rechte Dritter, gesetzliche Bestimmungen oder Rechte des geistigen Eigentums verletzt. Ausdrücklich verboten sind insbesondere, aber nicht abschließend: Spam, Phishing, Pharming, unbefugtes Port-Scanning, Denial-of-Service-Angriffe (DoS/DDoS), Verbreitung von Malware oder rechtswidrigen Inhalten sowie alle sonstigen nach geltendem italienischem und europäischem Recht rechtswidrigen Tätigkeiten.

9.2 Der Kunde garantiert, dass sämtliche über den Dienst verbreiteten Materialien, Daten oder Nachrichten keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzen, einschließlich Rechte des geistigen Eigentums, Datenschutz- und Persönlichkeitsrechte, und dass diese Materialien rechtmäßig im Besitz sind, keine verleumderischen, obszönen, diskriminierenden oder gegen die öffentliche Ordnung und die guten Sitten verstoßenden Inhalte aufweisen. Der Kunde übernimmt die volle zivilrechtliche und strafrechtliche Verantwortung für die Verbreitung solcher Inhalte und verpflichtet sich, ALPSIM von jeglichem Schaden freizustellen, einschließlich entstandener Anwaltskosten.

9.3 ALPSIM behält sich das Recht vor, den Dienst zu sperren, wenn rechtswidrige oder betrügerische Aktivitäten festgestellt werden, einschließlich Missbrauch oder unsachgemäßer Nutzung des Dienstes zum Nachteil von ALPSIM, dem Kunden oder Dritten, sowie bei Verstößen gegen diese Nutzungsbedingungen. In solchen Fällen kann ALPSIM den Vertrag gemäß Art. 1456 ZGB mit sofortiger Wirkung ab schriftlicher Mitteilung an den Kunden kündigen. Die vorsorglich Sperrung des Dienstes stellt keine Vertragsverletzung seitens ALPSIM dar und begründet keinen Anspruch auf Erstattung oder Entschädigung zugunsten des Kunden.

9.4 Wird eine Dienstnutzung festgestellt, die gegen geltende Gesetze oder den Vertrag verstößt oder bei der ein mit persönlicher oder betrieblicher Nutzung unvereinbares anomales Datenverkehrsaufkommen vorliegt, kann ALPSIM den Dienst auch ohne Vorankündigung in Dringlichkeitsfällen oder bei besonderer Schwere sperren und sich die Möglichkeit vorbehalten, den Vertrag zu kündigen und weitere gesetzliche Rechtsmittel zu nutzen, einschließlich der Anzeige bei der Staatsanwaltschaft oder bei den zuständigen Behörden.

9.5 Der Kunde ist verpflichtet, SIM und Dienst nach Treu und Glauben und ordnungsgemäß zu nutzen, in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht und diesen Vertragsbedingungen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde: (i) den Dienst nicht an Dritte weiterzuverkaufen und keine kommerzielle Vermittlungstätigkeit für den Dienst zu betreiben; (ii) die SIM nicht in anderen als den autorisierten Geräten zu verwenden, wie VoIP-Telefonanlagen, SIM-Boxing-Systemen, Geräten zur Umwandlung oder Reorientierung von Sprachverkehr (sog. „SIM Farming“); (iii) die technischen Beschränkungen des Vertrages oder des Netzes nicht zu umgehen oder zu versuchen zu umgehen; (iv) ohne Genehmigung nicht auf Netze, Systeme oder Daten zuzugreifen.

9.6 Fair-Use-Policy und ordnungsgemäße Dienstnutzung. Der von ALPSIM angebotene Dienst ist für eine unbegrenzte Datenvolumennutzung nach den Grundsätzen von Treu und Glauben und ordnungsgemäßer persönlicher oder betrieblicher Nutzung konzipiert. ALPSIM wendet keine automatischen Beschränkungen oder starre Datenvolumengrenzen an; zum Zweck der Qualitätssicherung des Dienstes und der ordnungsgemäßen Verwaltung der Netzressourcen ist der Kunde jedoch verpflichtet, den Dienst entsprechend seiner Zweckbestimmung zu nutzen. Als nicht bestimmungsgemäß gelten beispielsweise: (i) Nutzung des Dienstes zum Wiederverkauf oder nicht genehmigten Anbietern an Dritte;

(ii) Nutzung über Geräte oder technische Konfigurationen, die automatisierten, massenhaften oder dauerhaften Datenverkehr erzeugen, der mit einer ordentlichen Nutzung unvereinbar ist;

(iii) SIM-Boxing, SIM-Farming oder ähnliche Praktiken;

(iv) jede Nutzung, die die Netzstabilität oder -qualität gefährden kann.

Bei anomaler oder nicht ordnungsgemäßer Nutzung behält sich ALPSIM das Recht vor, den Kunden zu kontaktieren, um die Nutzungsmodalitäten zu prüfen und gegebenenfalls geeignete technische oder kommerzielle Lösungen zu finden. Bei mangelnder Kooperation oder wiederholter nicht ordnungsgemäßer Nutzung kann ALPSIM verhältnismäßige Maßnahmen ergreifen, einschließlich Sperrung oder

Einstellung des Dienstes, in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften. Es versteht sich, dass der Dienst auf einem gemeinsam genutzten Mobilfunknetz nach dem „Best-Effort“-Prinzip erbracht wird, wie in Art. 6.4 vorgesehen.

9.7 Der VoIP-Dienst ist für den gewöhnlichen privaten oder geschäftlichen Gebrauch konzipiert. Obwohl unbegrenzte Anrufe vorgesehen sind, ist der Kunde verpflichtet, den Dienst zweckkonform sowie im Einklang mit den Grundsätzen von Treu und Glauben zu nutzen. Als nicht konforme Nutzungen gelten beispielsweise: ungewöhnlich hohe Anrufvolumina, die mit einer normalen privaten oder geschäftlichen Nutzung unvereinbar sind, die Nutzung mittels automatisierter Anrufgenerierungssysteme, der Einsatz des Dienstes für nicht autorisierte Call-Center-Tätigkeiten oder die Weiterveräußerung an Dritte. Bei Vorliegen anomaler Nutzungsmuster behält sich ALPSIM das Recht vor, den Kunden zu kontaktieren, um die Nutzungsweise zu überprüfen, und im Falle fehlender Kooperationsbereitschaft oder wiederholter nicht konformer Nutzung den Dienst zu suspendieren oder zu beenden, unbeschadet des Anspruchs auf das bis zum Zeitpunkt der Suspendierung angefallene Entgelt. Der Kunde verpflichtet sich zudem, den VoIP-Dienst gesetzeskonform und nach Treu und Glauben zu nutzen und jedwede rechtswidrige oder missbräuchliche Verwendung zu unterlassen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, Telefon-Spam, Robocalling und nicht autorisiertes Telemarketing. Bei nicht konformer Nutzung behält sich ALPSIM das Recht vor, den VoIP-Dienst mit sofortiger Wirkung zu suspendieren oder zu beenden, unbeschadet des Anspruchs auf das bis zum Zeitpunkt der Suspendierung angefallene Entgelt.

Art. 10 Vertragsänderung und Regelung des Vertragsverhältnisses

10.1 *Recht zur einseitigen Änderung.* ALPSIM behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen, einschließlich der wirtschaftlichen Bedingungen, aus sachlichem Grund einseitig zu ändern, indem dem Kunden mindestens dreißig (30) Tage vor dem Datum des Inkrafttretens der Änderungen schriftlich mitgeteilt wird, gemäß Art. 109 des Kodex der elektronischen Kommunikation. Die Mitteilung der Änderungen erfolgt über die in Art. 12 dieses Vertrages genannten Kanäle und, soweit gesetzlich vorgeschrieben, durch Einfügung in die Rechnung oder eine gleichwertige Bekanntmachung. Die Mitteilung enthält: (i) die Art der Änderung; (ii) das Datum des Inkrafttretens; (iii) das Recht des Kunden zur straffreien Kündigung bei nachteiligen Änderungen; (iv) die Modalitäten zur Ausübung des Kündigungsrechts.

10.2 Bei nachteiligen Vertragsänderungen hat der Kunde das Recht, den Vertrag straflos und ohne Deaktivierungskosten zu kündigen, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der Änderungen, per Einschreiben mit Rückschein oder PEC an ALPSIM nach den Modalitäten von Art. 12. Verstreich diese Frist ohne Kündigung, gelten die Änderungen als angenommen und entfalten volle Vertragswirkung. Keine nachteiligen Änderungen im Sinne dieses Artikels sind: (i) gesetzlich bedingte Änderungen des Mehrwertsteuersatzes; (ii) Änderungen aufgrund gesetzlicher oder regulatorischer Pflichten; (iii) für den Kunden vorteilhafte Änderungen der wirtschaftlichen oder technischen Dienstbedingungen.

10.3 Der Kunde kann den Vertrag sowie die daraus resultierenden Rechte und Pflichten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ALPSIM an Dritte abtreten. ALPSIM kann den Vertrag nach Mitteilung an den Kunden mit mindestens dreißig (30) Tagen Vorlauf an Mutter-, Tochter- oder verbundene Unternehmen oder im Rahmen von Fusionen, Spaltungen oder Unternehmensveräußerungen abtreten, sofern dies keine nachteiligen Änderungen der Vertragsbedingungen für den Kunden mit sich bringt.

10.4 Soweit im Vertrag nicht ausdrücklich anders geregelt, finden die Bestimmungen des Zivilgesetzbuches über Dauerlieferungsverträge (Art. 1559 ff. ZGB) Anwendung sowie für Privatkunden die Bestimmungen des Verbraucherschutzkodex (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206/2005) und des Kodex der elektronischen Kommunikation (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 259/2003 in der geltenden Fassung).

Art. 11 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

11.1 *Anwendbares Recht und Gerichtsstand.* Dieser Vertrag unterliegt italienischem Recht.

Für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag oder der Dienstleistung bestimmt sich der Gerichtsstand wie folgt:

- für Privatkunden: der Gerichtsstand des Wohn- oder Wahlortes des Kunden zum Zeitpunkt der Klageerhebung, gemäß Art. 33 Abs. 2 Buchst. u) des Verbraucherschutzkodex;
- für Geschäftskunden: ausschließlicher Gerichtsstand ist Bozen, unter ausdrücklichem Verzicht auf jeden anderen etwaig zuständigen Gerichtsstand.

11.2 *Obligatorisches Schlichtungsverfahren.* Vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens ist der Kunde verpflichtet, das obligatorische Schlichtungsverfahren vor den regional zuständigen Kommunikationsausschüssen (Corecom) zu versuchen, gemäß AGCom-Beschluss Nr. 203/18/CONS in der geltenden Fassung. Das Schlichtungsverfahren ist Zulässigkeitsvoraussetzung für Gerichtsverfahren nach geltendem Recht. Der Kunde kann das Schlichtungsverfahren über die von AGCom bereitgestellte Plattform ConciliaWeb einleiten. Alternativ kann der Kunde bei AGCom akkreditierte Organe zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Anspruch nehmen. Bleibt der Schlichtungsversuch innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist erfolglos, können die Parteien die ordentliche Gerichtsbarkeit anrufen.

Art. 12 Kommunikation

12.1 *Mitteilungen des Kunden an ALPSIM.* Alle formellen Mitteilungen an ALPSIM, einschließlich Kündigungs-, Beschwerde- und Einwendungsschreiben, sind über einen der folgenden Kanäle zu übermitteln:

- Persönlicher Bereich MYAREA, soweit verfügbar, nach den dort vorgesehenen Modalitäten;
- Einschreiben mit Rückschein, gerichtet an den eingetragenen Sitz: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Meran (BZ);
- Zertifizierte elektronische Post (PEC) an: customers.alpsim@pec.it;

Mitteilungen per gewöhnlicher E-Mail oder Instant-Messaging-Diensten, einschließlich WhatsApp, werden von ALPSIM entgegengenommen, entfalten jedoch rechtliche Wirkung erst nach Identitätsprüfung des Kunden und ausdrücklicher Empfangsbestätigung durch ALPSIM. Etwaige Rückmeldungen oder Mitteilungen von ALPSIM über dieselben Kanäle stellen für sich allein keine Bestätigung der Gültigkeit der Anfrage dar und implizieren keine Annahme; ALPSIM kann vom Kunden verlangen, die Mitteilung über einen der oben genannten formellen Kanäle zu übermitteln. Ohne ausdrückliche Empfangsbestätigung gilt die Mitteilung nicht als vertragsrechtlich wirksam zugegangen; der Kunde ist verpflichtet, sie über einen der oben genannten formellen Kanäle zu übersenden.

12.2 *Mitteilungen von ALPSIM an den Kunden.* Mitteilungen von ALPSIM werden an die vom Kunden bei Vertragsabschluss angegebenen Kontaktdaten gesendet, einschließlich E-Mail-Adresse, PEC (sofern vorhanden) und Mobiltelefonnummer. Der Kunde verpflichtet sich, ALPSIM jede Änderung seiner Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen, und stellt ALPSIM von jeglicher Haftung für entgangene Benachrichtigungen frei, die auf eine unterlassene Mitteilung von Änderungen zurückzuführen sind.

12.3 *Bevorzugter Kommunikationskanal.* Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ALPSIM als hauptsächlichsten operativen und informativen Kommunikationskanal für ordentliche Mitteilungen den Instant-Messaging-Dienst WhatsApp (Meta Platforms Ireland Ltd.) nutzt. Zur Gewährleistung einer effizienten und zeitnahen Kommunikation wird der Kunde gebeten, diese Anwendung auf der bei Vertragsabschluss angegebenen Mobiltelefonnummer zu installieren und aktiv zu halten. Die Nutzung von WhatsApp ermöglicht eine schnelle und direkte Kommunikation mit dem Kunden und stellt den von ALPSIM für operative Mitteilungen bevorzugten Kanal dar.

12.4 *Weitere Kommunikationskanäle und Gültigkeit der Mitteilungen.* ALPSIM behält sich das Recht vor, weitere Kommunikationskanäle zu nutzen, wie gewöhnliche E-Mail, SMS oder Briefpost. Die Nutzung von WhatsApp als

bevorzugtem Kanal erfolgt in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzvorschriften (Verordnung (EU) 2016/679 – DSGVO) und gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003, geändert durch gesetzesvertretendes Dekret Nr. 101/2018). Es versteht sich, dass rechtlich relevante Mitteilungen weiterhin den Bestimmungen von Art. 12.1 dieses Vertrages unterliegen.

12.5 *Verantwortung des Kunden für Kommunikationskanäle.* Der Kunde nimmt die Bedeutung zur Kenntnis, die Mobiltelefonnummer, die bei Vertragsabschluss angegeben wurde, aktiv und funktionsfähig zu halten, um den regelmäßigen Empfang der von ALPSIM über die genutzten digitalen Kanäle, einschließlich WhatsApp, gesendeten operativen Mitteilungen zu gewährleisten. Bei Nichtinstallation, Deaktivierung oder Nichtnutzung der WhatsApp-Anwendung bzw. bei Nichtverfügbarkeit oder Nichtaktualisierung der angegebenen Telefonnummer könnte der Kunde operative Mitteilungen zum Dienst nicht rechtzeitig erhalten. In diesen Fällen kann ALPSIM nicht für etwaige Schwierigkeiten oder Verzögerungen beim Empfang von Mitteilungen verantwortlich gemacht werden, sofern diese auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind.

12.6 *Rechtlich relevante Mitteilungen.* Es versteht sich, dass alle Mitteilungen, die aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Vorschriften über bestimmte formelle Kanäle zu übermitteln sind (wie z. B. Einschreiben mit Rückschein, zertifizierte elektronische Post (PEC), informative SMS oder sonstige gesetzlich oder durch AGCom-Beschlüsse vorgesehene Mittel), von ALPSIM in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften vorgenommen werden. Diese Mitteilungen haben, soweit gesetzlich erforderlich, Vorrang vor den operativen Kommunikationskanälen der vorangehenden Artikel.

Art. 13 Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten

(Datenschutzinformation gemäß Art. 13 der Verordnung (EU) 2016/679 – DSGVO)

13.1 *Verantwortlicher für die Verarbeitung.* In Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 (nachfolgend „DSGVO“) und dem gesetzesvertretenden Dekret Nr. 196/2003 (Datenschutzkodex), geändert durch das gesetzesvertretende Dekret Nr. 101/2018, informiert ALPSIM S.r.l., mit eingetragem Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Meran (BZ), USt-IdNr. 03135380214, in ihrer Eigenschaft als **Verantwortlicher für die Verarbeitung**, den Kunden, dass die angegebenen personenbezogenen Daten streng vertraulich, rechtmäßig, fair und transparent sowie in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften verarbeitet werden. Für Mitteilungen betreffend die Verarbeitung personenbezogener Daten kann der Kunde den Verantwortlichen über die in Art. 12 dieses Vertrages angegebenen Adressen kontaktieren.

13.2 *Rechtsgrundlage der Verarbeitung.* Die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden erfolgt auf der Grundlage folgender Rechtsgrundlagen gemäß Art. 6 DSGVO: (i) **Vertragserfüllung** (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO): Die Verarbeitung ist für den Abschluss und die Erfüllung dieses Vertrages und die Erbringung des Dienstes erforderlich; die Datenmitteilung ist Voraussetzung für den Vertragsabschluss, und die Verweigerung macht eine Durchführung unmöglich; (ii) **Erfüllung rechtlicher Pflichten** (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO): Die Verarbeitung ist zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, AGCom-Vorschriften und behördlicher Anordnungen erforderlich; (iii) **berechtigtes Interesse** (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO): Die Verarbeitung erfolgt im Rahmen des berechtigten Interesses von ALPSIM, z. B. zur Betrugsprävention und zur Wahrung seiner Vertragsrechte; (iv) **ausdrückliche Einwilligung** (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO): für Marketing-, Profiling- und Werbemitteilungszwecke, sofern der Kunde seine Einwilligung frei und spezifisch erteilt hat, gemäß der erweiterten Datenschutzerklärung auf www.alpsim.it.

13.3 *Verarbeitungszwecke.* Die erhobenen personenbezogenen Daten werden für folgende Zwecke verarbeitet: (i) Abschluss, Verwaltung und Erfüllung des Vertrages und des Dienstes, einschließlich Rechnungsstellung und Entgeltinzug; (ii) Erfüllung gesetzlicher, regulatorischer und behördlicher Pflichten; (iii) Wahrung der Vertragsrechte von ALPSIM, einschließlich Forderungseinzug; (iv) technischer und kaufmännischer Kundendienst (Customer Care); (v) Versand von vertragsbezogenen Dienstmitteilungen; (vi) Direktmarketing und kaufmännisches

Profiling, nach ausdrücklicher Einwilligung des Kunden. Diese Tätigkeiten können direkt von ALPSIM oder von als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO benannten Dritten ausgeführt werden.

13.4 Modalitäten und Dauer der Verarbeitung. ALPSIM gewährleistet, dass die personenbezogenen Daten des Kunden mit IT- und/oder Papiermitteln verarbeitet werden, unter Einhaltung der gemäß Art. 32 DSGVO angemessenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, um unbefugten Zugang, Änderungen, Offenlegung oder versehentliche Vernichtung zu verhindern. Die Daten werden für die für die Zwecke ihrer Erhebung unbedingt erforderliche Zeit aufbewahrt, und zwar: (i) für die gesamte Vertragslaufzeit und die darauffolgenden zehn (10) Jahre für Steuer- und Buchführungspflichten; (ii) für den gesetzlich vorgesehenen Zeitraum für Verkehrsdaten im Telekommunikationsbereich; (iii) bis zum Widerruf der Einwilligung für auf dieser Rechtsgrundlage verarbeitete Daten.

13.5 Datenweitergabe und -übertragung. Die personenbezogenen Daten des Kunden können weitergegeben werden an: (i) Dienstleister, die für die Vertragserfüllung erforderliche Tätigkeiten ausführen (z. B. Kuriere, Zahlungsinstitute, technische Servicestellen), die als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO benannt werden; (ii) Behörden, an die eine Weitergabe gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben ist (z. B. Staatsanwaltschaft, AGCom, Finanzamt); (iii) Festnetzbetreiber, soweit für die Dienstleistung erforderlich. Die Daten werden nicht zu anderen als den genannten Zwecken an Dritte weitergegeben. ALPSIM gewährleistet, dass alle Verarbeitungen personenbezogener Daten, einschließlich der von Auftragsverarbeitern durchgeführten Tätigkeiten, ausschließlich innerhalb des Gebiets der Europäischen Union erfolgen. Keine personenbezogenen Daten des Kunden werden an Drittländer außerhalb der EU übermittelt.

13.6 Rechte der betroffenen Person. Der Kunde kann jederzeit die in den Art. 15–22 DSGVO vorgesehenen Rechte ausüben, insbesondere: (i) Auskunftsrecht (Art. 15); (ii) Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten (Art. 16); (iii) Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) (Art. 17); (iv) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18); (v) Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20); (vi) Widerspruchsrecht (Art. 21); (vii) Recht auf jederzeitigen Widerruf der Einwilligung, unbeschadet der Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung. Anträge zur Ausübung der genannten Rechte sind an ALPSIM an die in Art. 12 dieses Vertrages angegebenen Adressen oder über die Modalitäten in der erweiterten Datenschutzerklärung auf www.alpsim.it zu richten. ALPSIM beantwortet die Anfragen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang, vorbehaltlich einer Verlängerung in den Fällen gemäß Art. 13 Abs. 3 DSGVO. Bei Verletzung ihrer Rechte hat der Kunde das Recht, beim Datenschutzbeauftragten (www.garanteprivacy.it) Beschwerde einzulegen.

ANNAHMEERKLÄRUNG

(gemäß Art. 1341 und 1342 des Zivilgesetzbuches)

Gemäß Art. 1341 und 1342 des Zivilgesetzbuches erklärt der Kunde, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen, verstanden und angenommen zu haben und insbesondere folgende Klauseln ausdrücklich zur Kenntnis genommen zu haben:

- **Art. 1** (Vertragsgegenstand);
- **Art. 2** (Annahmeerklärung und Vertragsabschluss);
- **Art. 3** (Entgelte, Zahlungsmodalitäten und wirtschaftliche Bedingungen);
- **Art. 4** (Vertragslaufzeit, Kündigung, SIM-Telefonnummer und Rufnummernmitnahme);
- **Art. 5** (Gerätebereitstellung);
- **Art. 6** (Dienstleistung, Qualität, Störungen und Beschwerden);
- **Art. 7** (Kundendienst, Störungsmanagement und Servicelevel);
- **Art. 8** (Zahlungsmodalitäten, Verwaltungskosten und sonstige Bestimmungen);
- **Art. 9** (Ordnungsgemäße Dienstenutzung, verbotene Verhaltensweisen, Sperrung und Vertragskündigung);
- **Art. 10** (Vertragsänderung und Regelung des Vertragsverhältnisses);

- **Art. 11** (Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung);
- **Art. 12** (Kommunikation);
- **Art. 13** (Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten).

Der Kunde erklärt außerdem, die Datenschutzhinweise gemäß Art. 13 der Verordnung (EU) 2016/679 sowie die Servicecharta und das Preistransparenzdokument erhalten und zur Kenntnis genommen zu haben.