



Alpsim

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
Consumer-Business**

FTTC-FTTH Technologie

Fiber to the Cabinet-Fiber to the Home

PRÄAMBEL UND BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Im Sinne dieses Vertrages gelten folgende Begriffsbestimmungen:

„**ALPSIM**“: ALPSIM S.r.l., MwSt.-Nr. 03135380214, mit Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), die unter ihrer Handelsmarke ALPSIM als virtueller Telekommunikationsanbieter und Internet Service Provider (ISP) tätig ist und über die erforderlichen behördlichen Genehmigungen für die Erbringung der Leistungen über das Festnetz verfügt;

„**Privatkunde**“: eine natürliche Person, die den Vertrag zu Zwecken abschließt, die außerhalb ihrer gewerblichen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit liegen, keine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer besitzt und die Leistung ausschließlich für private Wohnzwecke in Anspruch nimmt, im Sinne von Art. 3 Abs. 1 Buchst. a) des Verbraucherschutzgesetzbuchs (D.Lgs. Nr. 206/2005) und Art. 1 Abs. 1 Buchst. e) des Gesetzes über elektronische Kommunikation (D.Lgs. Nr. 259/2003);

„**Geschäftskunde**“: eine juristische Person, ein Unternehmen, eine Gesellschaft oder eine natürliche Person mit Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, die den Vertrag im Rahmen ihrer unternehmerischen, gewerblichen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit abschließt;

„**Kunde**“: Oberbegriff, der sich gleichermaßen auf Privatkunden und Geschäftskunden bezieht, sofern nicht ausdrücklich unterschieden;

„**Vertrag**“: diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusammen mit dem im beigefügten Angebot und dem dazugehörigen Informationsmaterial enthaltenen wirtschaftlichen und technischen Bedingungen;

„**Leistung**“: der von ALPSIM als ISP erbrachte Datenkonnektivitätsdienst über das Festnetz in FTTC- (Fiber-to-the-Cabinet) und/oder FTTH- (Fiber-to-the-Home) Technologie, wie im Angebot näher beschrieben;

„**Angebot**“: das Dokument mit den spezifischen wirtschaftlichen, technischen und kommerziellen Bedingungen der abonnierten Leistung;

„**Gerät**“ oder „**Router/ONT**“: jedes von ALPSIM dem Kunden zur Verfügung gestellte Hardwaregerät, einschließlich Modem-Router, ONT (Optical Network Terminal) und Zubehör, für den Zugang zur Leistung;

„**Netzabschlusspunkt**“: der an den Räumlichkeiten des Kunden installierte Netzabschlusspunkt, der für den Anschluss an die FTTH-Leistung erforderlich ist;

„**Netz**“: die Festnetzinfrastruktur, über die ALPSIM die Leistung erbringt, ggf. unter Nutzung von Infrastrukturen von Drittanbietern;

„**AGCom**“: die Aufsichtsbehörde für Kommunikationsgarantien, die nationale Regulierungsbehörde für den Sektor der elektronischen Kommunikation;

„**Kodex für elektronische Kommunikation**“: das Gesetzesdekret vom 1. August 2003, Nr. 259, in der durch das Gesetzesdekret vom 8. November 2021, Nr. 207, geänderten Fassung zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2018/1972 (European Electronic Communications Code – EEC);

„**Servicecharta**“: das von ALPSIM gemäß den geltenden AGCom-Beschlüssen erstellte Dokument, das die Qualitätsstandards der Leistung und die Verfahren zum Kundenschutz festlegt.

Art. 1 Vertragsgegenstand

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die wirtschaftlichen und technischen Bedingungen (nachfolgend gemeinsam „Vertrag“) regeln die Erbringung des Internet-Service-Provider-(ISP-)Dienstes mitsamt den erforderlichen behördlichen Genehmigungen für die Leistungserbringung über das Festnetz (nachfolgend „Leistung“) durch ALPSIM S.r.l., MwSt.-Nr. 03135380214, mit Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), unter ihrer Handelsmarke ALPSIM (nachfolgend „ALPSIM“). Die Leistung wird über Festnetzinfrastrukturen in FTTC- und/oder FTTH-Technologie erbracht, ggf. unter Nutzung von Infrastrukturen von Drittanbietern, gemäß den geltenden Rechtsvorschriften.

1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten sowohl für Privatkunden als auch für Geschäftskunden. Sofern der vorliegende Vertrag unterschiedliche Regelungen für die beiden Kundenkategorien vorsieht, wird dies in der jeweiligen Klausel ausdrücklich angegeben. Fehlt eine solche Angabe, gelten die Bestimmungen gleichermaßen für beide Kategorien. Als Privatkunde gilt die natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb ihrer unternehmerischen

oder freiberuflichen Tätigkeit liegen, keine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer besitzt und die Leistung ausschließlich für private Wohnzwecke in Anspruch nimmt. Als Geschäftskunde gilt eine juristische Person, ein Unternehmen oder eine natürliche Person mit Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, die im Rahmen ihrer unternehmerischen oder freiberuflichen Tätigkeit handelt.

1.3 Sofern im Angebot vorgesehen, kann ALPSIM zusätzliche ergänzende Leistungen und/oder Hardwaregeräte zu den dort angegebene wirtschaftlichen Konditionen und technischen Spezifikationen bereitstellen. Die Erbringung dieser Zusatzleistungen ist als Ergänzung zur Hauptleistung zu verstehen und unterliegt denselben Vertragsbedingungen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

1.4 Die Anfrage des Kunden betrifft die Bereitstellung der FTTC/FTTH-Leistung gemäß dem jeweiligen Angebot zu den dort aufgeführten wirtschaftlichen Bedingungen und auf Grundlage dieser Vertragsbedingungen, die wesentlicher und integraler Bestandteil des Vertrages sind. Die Anfrage und ihre Anlagen bilden einen integralen Bestandteil dieses Leistungsvertrags (nachfolgend „Vertrag“). Im Widerspruchsfall zwischen diesen AGB und den im Angebot enthaltenen wirtschaftlichen Bedingungen gehen letztere vor, soweit sie die betreffenden Sachverhalte ausdrücklich regeln.

1.5 Leistungsarten und technische Eigenschaften. Das Produktangebot von ALPSIM kann jeweils verschiedene Arten von Festnetz-Konnektivitätsdiensten umfassen, darunter beispielsweise: Konnektivität in FTTC-Technologie (Glasfaser bis zum Straßenverteilerkasten, Kupferkabel auf dem letzten Abschnitt zum Kunden) und Konnektivität in FTTH-Technologie (Glasfaser bis in die Räumlichkeiten des Kunden, mit überlegener Leistung hinsichtlich Geschwindigkeit und Latenz). Die technischen Merkmale der einzelnen Leistungen – einschließlich der erwarteten Qualitätsparameter wie theoretische maximale Download- und Upload-Geschwindigkeit, durchschnittliche Latenz und Verfügbarkeit der Leistung – sind im Informationsmaterial und im zugehörigen Angebot gemäß den Transparenzpflichten aus der Verordnung (EU) 2015/2120 (Netzneutralität) und den einschlägigen AGCom-Beschlüssen aufgeführt.

1.6 Der Vertrag ist zusammen mit weiterem Informationsmaterial, einschließlich der Servicecharta und des Tariftransparenzdokuments, im entsprechenden Bereich der Website www.alpsim.it veröffentlicht, wo er jederzeit vom Kunden eingesehen und heruntergeladen werden kann, gemäß den Informationspflichten aus Art. 70 des Kodex für elektronische Kommunikation und dem AGCom-Beschluss Nr. 519/15/CONS in der jeweils geltenden Fassung.

Art. 2 Annahme des Antrags und Vertragsabschluss

2.1 Der Kunde kann seinen Beitritt zum Vertrag mittels Fernkommunikationsmitteln oder durch persönliches Erscheinen in einem autorisierten Verkaufspunkt und Unterzeichnung der entsprechenden Vertragsunterlagen erklären. Diese förmlich abgegebene Erklärung stellt ein unwiderrufliches Angebot im Sinne von Art. 1329 des ital. Zivilgesetzbuches dar. Der Kunde gewährleistet die Richtigkeit und Vollständigkeit der gemachten Angaben und hält ALPSIM von jeglichen nachteiligen Folgen aus der Übermittlung unwahrer oder unrichtiger Daten schadlos, einschließlich etwaiger Haftungsansprüche Dritter.

2.2 *Widerrufsrecht des Privatkunden und Anforderung der sofortigen Ausführung.*

Wird der Vertrag im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen, gelten die Bestimmungen des D.Lgs. Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzgesetzbuch), Teil III, Titel III, Kapitel I, sowie die Bestimmungen des D.Lgs. Nr. 259/2003 in der jeweils geltenden Fassung. Dem Privatkunden steht ein Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Vertragsabschluss gemäß Art. 52 ff. des Verbraucherschutzgesetzbuchs zu. Aufgrund der Natur der FTTC/FTTH-Leistung – die einen physischen Technikerbesuch zur Installation der Anlage an den Räumlichkeiten des Kunden erfordert – wird der Privatkunde zum Zeitpunkt der Unterzeichnung eingeladen, ausdrücklich zu erklären, ob er den sofortigen Beginn der Installations- und Aktivierungsarbeiten vor Ablauf der Widerrufsfrist wünscht. In diesem Fall gelten folgende, nach dem Stand der Installation differenzierte Bestimmungen:

Installation noch nicht durchgeführt: Übt der Kunde das Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn (14) Tagen aus und wurde der Technikerbesuch noch nicht durchgeführt, ist der Widerruf kostenfrei, und ALPSIM erstattet etwaige bereits entrichtete Beträge vollständig innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der Widerrufserklärung;

Installation abgeschlossen – Erlöschen des Widerrufsrechts: Hat der Kunde ausdrücklich die sofortige Installationsdurchführung verlangt und hat der von ALPSIM beauftragte Techniker den Eingriff in den Räumlichkeiten des Kunden (Kabelverlegung, Installation des Netzabschlusspunkts und/oder Leitungsaktivierung) bereits vollständig abgeschlossen, gilt der Installationsdienst als vollständig erbracht im Sinne von Art. 59 Abs. 1 Buchst. a) des Verbraucherschutzgesetzbuchs. In diesem Fall ist das Widerrufsrecht hinsichtlich der von ALPSIM getragenen Installationskosten erloschen; diese sind nicht erstattungsfähig. Der Kunde kann den Vertrag gleichwohl nach den allgemeinen Bestimmungen gemäß Art. 5 dieser AGB kündigen, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen und mit Anwendung der im Angebot vorgesehenen Deaktivierungsgebühr;

Installation teilweise durchgeführt: Übt der Kunde das Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn (14) Tagen aus und wurde der Technikerbesuch begonnen, aber noch nicht abgeschlossen, ist der Kunde verpflichtet, ALPSIM einen Betrag proportional zu den bis zum Zeitpunkt der Widerrufserklärung tatsächlich erbrachten Installationsleistungen zu entrichten, wie von ALPSIM auf Grundlage der entstandenen technischen Kosten festgestellt. Etwaige darüber hinausgehende bereits entrichtete Beträge werden innerhalb von dreißig (30) Tagen erstattet.

2.3 Das Vertragsangebot in Form des Antrags ist ein unwiderrufliches Angebot im Sinne von Art. 1329 ital. ZGB und gilt für den in Punkt 2.4 festgelegten Zeitraum. Das förmlich abgegebene Angebot bindet den Kunden für die gesamte Dauer der Unwiderruflichkeit, unbeschadet des dem Privatkunden nach geltendem Verbraucherschutzrecht und im Rahmen von Punkt 2.2 zustehenden Widerrufsrechts.

2.4 ALPSIM behält sich das Recht vor, das Vertragsangebot innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Datum der Unterzeichnung des Antrags durch den Kunden anzunehmen. Die Annahme kann erfolgen durch: (i) Unterzeichnung des Antrags mit gleichzeitiger Aushändigung einer Kopie an den Kunden; (ii) Übermittlung per Einschreiben mit Rückschein oder Kurier mit Zustellbestätigung; (iii) Verwendung zertifizierter elektronischer Mittel, wie qualifizierte elektronische Signatur, fortgeschrittene elektronische Signatur, Fernsignatur oder gleichwertige Mittel gemäß der eIDAS-Verordnung (EU-Verordnung Nr. 910/2014); (iv) Beginn der Installations- und/oder Aktivierungsarbeiten der FTTC/FTTH-Leistung mit gleichzeitiger Mitteilung an den Kunden, was in jedem Fall als wirksame Annahme des Angebots gilt. Antwortet ALPSIM nicht innerhalb der genannten Frist von dreißig Tagen, gilt dies als Ablehnung des Angebots, ohne dass eine ausdrückliche Mitteilung erforderlich ist.

2.5 Die Mitteilung der Annahme des Angebots an den Kunden gemäß den in Punkt 2.4 vorgesehenen Modalitäten begründet den förmlichen Vertragsabschluss. Ab diesem Zeitpunkt entfaltet der Vertrag seine vollen rechtlichen Wirkungen im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften und diesen AGB. ALPSIM übergibt oder übermittelt dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger eine Kopie des abgeschlossenen Vertrages gemäß den Informationspflichten aus Art. 70 des Kodex für elektronische Kommunikation.

2.6 *Varaussetzungen für die Wirksamkeit des Vertrages.* Der Vertragsabschluss setzt voraus, dass der Kunde etwaige zum Zeitpunkt der Unterzeichnung laufende Aktionsbeträge vollständig bezahlt. Leistet der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Vertragsunterzeichnung keine vollständige oder auch nur teilweise Zahlung der geschuldeten Beträge, ist ALPSIM berechtigt, den Vertrag als unwirksam zu betrachten, was zur Nichterbringung der Leistung und/oder zur Unmöglichkeit der Durchführung der Installationsarbeiten führt. Wird die ausstehende Teilzahlung nicht innerhalb der oben genannten Frist beglichen, erstattet ALPSIM dem Kunden die bereits entrichteten Beträge.

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 entrichten 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 Konditionen

3.1 Der Kunde verpflichtet sich, ALPSIM die im Angebot festgelegten Beträge zu den dort angegebenen Fälligkeitsterminen und gemäß den im Angebotsdokument beschriebenen Vorauszahlungsmodalitäten zu entrichten. Die Entgelte werden auf Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden wirtschaftlichen Konditionen festgelegt und können gemäß Art. 9 dieser AGB angepasst werden.

3.2 Mehrwertsteuer-Regelung. Die in diesen AGB angegebenen Beträge verstehen sich:

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

für Geschäftskunden: exklusive Mehrwertsteuer (MwSt.), sofern nicht anders angegeben.

Der anzuwendende MwSt.-Satz ist der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltende gemäß den italienischen Steuervorschriften. Gesetzlich angeordnete Änderungen des MwSt.-Satzes wirken sich automatisch auf die in Rechnung gestellten Beträge aus, ohne dass dies eine vertragsändernde Maßnahme im Sinne von Art. 9 darstellt.

3.3 Zahlungsmodalitäten. Die Leistung wird mit monatlicher Vorauszahlung abgerechnet. Folgende Zahlungsmethoden werden akzeptiert: (i) Bankeinzug (SEPA-Lastschriftverfahren) gemäß EU-Verordnung Nr. 260/2012; (ii) Belastung einer Kredit- (auch Prepaid-) oder Debitkarte der gängigen internationalen Zahlungssysteme; (iii) aktivierte Prepaid-Konten.

Wählt der Kunde die Zahlung per SEPA-Lastschrift, stellt die Unterzeichnung dieses Vertrages gleichzeitig die Erteilung eines SEPA-Mandats zugunsten von ALPSIM (Gläubiger-ID: IT68ZZZ000003135380214) mit Ermächtigung zu wiederkehrenden Abbuchungen vom angegebenen Bankkonto dar. Das Mandat ist unbefristet und gilt für alle Abrechnungszeiträume für die gesamte Vertragslaufzeit.

Der Kunde kann seine Zahlungsmethode jederzeit aktualisieren, einschließlich der Ersetzung der IBAN oder des Wechsels des Zahlungsmittels (von Karte zu Bankkonto oder umgekehrt), über seinen persönlichen Bereich MYAREA. Die über MYAREA vorgenommene Aktualisierung stellt als authentifizierter Kanal eine hinreichende Willenserklärung dar: Bei Ersetzung der IBAN gilt der Vorgang als Erteilung eines neuen SEPA-Mandats auf das angegebene Konto mit gleichzeitiger Widerrufung des vorherigen, ohne dass eine weitere schriftliche Unterzeichnung erforderlich ist. Bei Wechsel der Zahlungsmethode auf ein anderes Instrument als ein Bankkonto gilt das zuvor erteilte SEPA-Mandat ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Zahlungsmethode als automatisch widerrufen. Der Kunde erklärt und gewährleistet, der Inhaber oder ein ausdrücklich bevollmächtigter Vertreter jedes in seinem MYAREA-Profil hinterlegten Bankkontos oder Zahlungsmittels zu sein, sowohl bei der Vertragsunterzeichnung als auch bei jeder späteren Aktualisierung. ALPSIM lehnt jede Haftung für stornierte oder von Dritten angefochtene Abbuchungen ab, die aus der unbefugten Eingabe fremder

Bankverbindungen resultieren; in solchen Fällen bleibt der Kunde ALPSIM gegenüber vollumfänglich für die geschuldeten und nicht eingezogenen Beträge sowie für die mit der Verwaltung von Zahlungsausfällen verbundenen Verwaltungskosten, einschließlich etwaiger Rückbuchungsgebühren (return fee), verantwortlich.

Der Kunde verpflichtet sich, die angegebene Zahlungsmethode für die gesamte Vertragslaufzeit gültig und gedeckt zu halten und ALPSIM über MYAREA unverzüglich über jede Änderung zu informieren. Der Vertrag sieht keine Möglichkeit der freiwilligen vorübergehenden Aussetzung vor; es ist ausschließlich die endgültige Deaktivierung gemäß den Bestimmungen von Art. 5 möglich. Alle Angebote sind ohne Mindestlaufzeitbindung, sofern im jeweiligen Angebot nicht anders angegeben.

3.4 Zahlungsverzug und Inkassoverfahren. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, geht ALPSIM zur Aufrechterhaltung der Leistungskontinuität wie folgt vor: **Mahnung:** ALPSIM informiert den Kunden unverzüglich über die in Art. 11 dieses Vertrages genannten Kanäle über den ausstehenden Betrag, die verfügbaren Zahlungsmethoden und die Frist, innerhalb derer die Zahlung zur Vermeidung einer Leistungssperrung nachgeholt werden muss. ALPSIM kann mehrere Mahnschreiben versenden, bevor sie die im nächsten Punkt genannten Maßnahmen ergreift, ohne dass dies einen Verzicht auf das Recht zur Forderungseinziehung darstellt; **Verzugsfrist:** Verstricht die in den Mahnschreiben angegebene Frist fruchtlos, ohne dass der Kunde gezahlt hat, kann ALPSIM die Leistung sperren und/oder deaktivieren, unbeschadet des Rechts von ALPSIM, die für die bis zur Deaktivierung in Anspruch genommene Leistung geschuldeten Beträge einzufordern.

Forderungseinzug: Bei anhaltendem Verzug behält sich ALPSIM das Recht vor, alle verfügbaren Rechtsmittel zur Einziehung der geschuldeten Beträge zu nutzen, einschließlich der Abtretung der Forderung an auf Forderungseinzug spezialisierte Unternehmen, im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften. Auf nicht bezahlte Beträge können Verzugszinsen in der durch das D.Lgs. Nr. 231/2002 für Geschäftskunden vorgesehenen Höhe bzw. in Höhe der gesetzlichen Zinsen gemäß Art. 1284 ital. ZGB für Privatkunden anfallen, beginnend ab dem Fälligkeitsdatum der Zahlung.

3.5 Außerordentliche Vertragskündigung wegen Vertragsverletzung. ALPSIM behält sich das Recht vor, den Vertrag gemäß Art. 1456 des ital. Zivilgesetzbuches durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden außerordentlich zu kündigen, bei Nichterfüllung der Vertragspflichten durch den Kunden, insbesondere bei: (i) Nichterbringung der geschuldeten Entgelte; (ii) schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen gegen die Nutzungsbedingungen gemäß Art. 8; (iii) Angabe unwahrer oder unrichtiger Daten bei der Vertragsunterzeichnung. Das Recht von ALPSIM, die bis zur Kündigung aufgelaufenen Entgelte sowie den Ersatz etwaiger weiterer aus der Vertragsverletzung resultierender Schäden zu fordern, bleibt unberührt.

3.6 Deaktivierungskosten und Leistungsbeendigung. Bei Deaktivierung, Beendigung oder Sperrung der FTTC/FTTH-Leistung aus beliebigem Grund, einschließlich der freiwilligen Kündigung durch den Kunden, kann ALPSIM eine einmalige Verwaltungsgebühr für die mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses verbundenen technischen und administrativen Tätigkeiten (Leitungsdeaktivierung und/oder Geräteeinrichtung durch den beauftragten Techniker) in Rechnung stellen. Diese Gebühr wird gemäß dem AGCom-Beschluss Nr. 413/14/CONS in der jeweils geltenden Fassung klar und transparent im Tariftransparenzdokument ausgewiesen. Der Kunde behält bis zum Deaktivierungszeitpunkt Zugang zur Leistung, entsprechend der im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Kündigungsfrist von dreißig (30) Tagen. Ist im Rahmen des abonnierten Angebots die Bereitstellung eines Geräts als unentgeltliche Leihe (Depot) vorgesehen, ist der Kunde verpflichtet, es innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Vertragsbeendigung auf die von ALPSIM mitgeteilte Weise zurückzugeben.

3.7 Die Erstattung etwaiger nicht geschuldeter Beträge, sofern anerkannt, wird von ALPSIM innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Feststellung des entsprechenden Anspruchs über dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde für die ursprüngliche Zahlung verwendet hat, vorgenommen, sofern nicht anders zwischen den Parteien

vereinbart. Bei einer Kündigung durch ALPSIM, sofern der Kunde ein Guthaben gegenüber dem Zeitraum der tatsächlichen Leistungsnutzung angesammelt hat, nimmt ALPSIM die Erstattung per Banküberweisung auf das vom Kunden angegebene Bankkonto vor.

3.8 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 Leistungsaktivierung und Installation

4.1 Vertragsdauer und Installationsfristen. Dieser Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit, sofern die einzelnen Angebote keine abweichenden Regelungen enthalten. Die Leistungserbringung setzt die Installation der dedizierten Anlage in den Räumlichkeiten des Kunden durch einen von ALPSIM direkt entsandten autorisierten Techniker nach Terminvereinbarung voraus. Die dem gewählten Dienst entsprechende Installation wird in der Regel innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Vertragsabschluss durchgeführt. Bei besonderen technischen oder logistischen Schwierigkeiten behält sich ALPSIM das Recht vor, die Installation innerhalb einer Höchstfrist von fünfundvierzig (45) Arbeitstagen nach Vertragsabschluss abzuschließen. ALPSIM garantiert die Einhaltung der Installationsfristen in 90 % der Fälle, sofern keine ALPSIM nicht zurechenbaren technischen Hindernisse oder Fälle höherer Gewalt oder unvorhersehbare Ereignisse vorliegen.

4.2 Mitwirkungspflichten des Kunden. Um den autorisierten Technikern die Installation und Aktivierung der Leistung zu ermöglichen, verpflichtet sich der Kunde zur Mitwirkung und zur Gewährung des freien und ungehinderten Zugangs zum Einsatzort. Diese Pflicht erstreckt sich auch auf etwaige erforderliche Durchgänge durch gemeinschaftliche Hausbereiche oder Flächen im Eigentum Dritter.

4.3 Installationsmodalitäten für FTTC/FTTH-Technologien. Die Installationsarbeiten der ALPSIM-Leistung umfassen je nach aktivierter Technologie:

FTTC: Anpassung und/oder Nutzung vorhandener Infrastruktur; Verlegung eines Verbindungskabels zwischen dem Straßenverteilerkasten und den Räumlichkeiten des Kunden.

FTTH: Verlegung eines Glasfaserkabels bis zu den Räumlichkeiten des Kunden; Installation des optischen Netzabschlusspunkts (ONT).

Nach erfolgreicher Durchführung des Eingriffs durch den beauftragten Techniker aktiviert ALPSIM den angeforderten Dienst. Der Internetzugang erfolgt über ein Gerät, das über ein einzelnes Ethernet-Kabel direkt mit der Anlage und/oder dem mitgelieferten Netzabschlusspunkt verbunden ist.

4.4 Unmöglichkeit der Aktivierung und Erstattungsanspruch. Sollte die Aktivierung der Leistung technisch unmöglich sein, muss dies von dem von ALPSIM beauftragten autorisierten Techniker direkt festgestellt werden. Gleichermaßen steht dem Kunden das Recht zu, auf die Aktivierung zu verzichten, wenn er die vom Techniker bei der Installation gemessene und mitgeteilte Verbindungsgeschwindigkeit für unzureichend erachtet. In diesen Fällen werden etwaige bereits vom Kunden entrichtete Beträge vollständig erstattet.

4.5 Die Bestimmungen dieses Artikels finden, soweit vereinbar, auch auf etwaige im Laufe der Vertragslaufzeit erforderliche Entstörungseinsätze sowie auf die Deaktivierungsarbeiten nach Leistungsbeendigung Anwendung. Der Kunde kann den Aktivierungs-/Installationsantrag jederzeit widerrufen, indem er ALPSIM über die dedizierten Kundendienstkanäle gemäß Art. 11 dieses Vertrages informiert.

4.6 Anlagenabbau und Geräterückgabe. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses nimmt ALPSIM, sofern erforderlich, den vollständigen oder teilweisen Abbau der beim Kunden installierten Anlage vor. Die Deinstallationsarbeiten werden von einem von ALPSIM beauftragten Techniker nach vorheriger Mitteilung an den Kunden durchgeführt, der den Zugang zu den Räumlichkeiten für die Entfernung der Anlage gewähren muss. Stellt der Kunde trotz ausdrücklicher Aufforderung durch ALPSIM die Rückgabe der etwaig leiweise zur Verfügung gestellten Geräte nicht sicher, ist ALPSIM berechtigt, dem Kunden einen Betrag in Höhe des Zeitwerts des nicht zurückgegebenen Geräts in Rechnung zu stellen.

Art. 5 Kündigung des Vertrages 5.1

Kündigungsrecht des Kunden. Der Leistungsvertrag sieht keine Mindestlaufzeitbindung für den Kunden vor; dieser kann jederzeit ohne Angabe von Gründen im Rahmen der geltenden Gesetzgebung kündigen. Zur Gewährleistung einer effizienten und schnellen Bearbeitung stellt ALPSIM dem Kunden als bevorzugten Kündigungskanal seinen persönlichen Bereich MYAREA, zugänglich über die offizielle Website im Bereich „Deaktivierungsantrag“, zur Verfügung. Über MYAREA eingereichte Anträge werden automatisiert bearbeitet und erfordern keine weitere Dokumenteneinreichung. Das Recht des Kunden, die Kündigung über die weiteren in Art. 11 dieses Vertrages angegebenen Kommunikationskanäle auszuüben, bleibt unberührt. Die Kündigung wird dreißig (30) Tage nach Eingang der Kündigungsmittelteilung bei ALPSIM wirksam. ALPSIM gewährleistet, dass die Ausübung des Kündigungsrechts auf einfache, transparente und nichtdiskriminierende Weise erfolgt, gemäß Art. 105 des Kodex für elektronische Kommunikation.

5.2 Deaktivierungsverfahren. Übt der Kunde die Kündigung durch schriftliche Mitteilung über zertifizierte Kanäle aus, behält sich ALPSIM die Möglichkeit vor, im Einklang mit den geltenden technischen Verfahren und zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Verwaltung der Deaktivierungsarbeiten, dem Kunden das korrekte Verfahren für den Deaktivierungsantrag mitzuteilen. So kann ALPSIM dem Kunden beispielsweise empfehlen, den Antrag über seinen persönlichen Bereich MYAREA zu stellen.

5.3 Kündigungsrecht von ALPSIM. ALPSIM behält sich das Recht vor, den Vertrag jederzeit einseitig zu kündigen, nach vorheriger schriftlicher Mitteilung mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen. Diese Mitteilung kann per Einschreiben mit Rückschein, per Zertifizierter E-Mail (PEC) an die vom Kunden angegebene Adresse oder über nach geltendem Recht zugelassene Nachrichtensysteme übermittelt werden.

5.4 Kündigung bei verschlechternden Vertragsänderungen. Ändert ALPSIM die Vertragsbedingungen zum Nachteil des Kunden, hat dieser das Recht, den Vertrag ohne Vertragsstrafe zu kündigen, wie in Art. 9.1 dieser AGB vorgesehen, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der Änderung, gemäß Art. 109 des Kodex für elektronische Kommunikation.

5.5 Wirkungen der Kündigung durch ALPSIM. Bei einer Kündigung durch ALPSIM ist der Kunde ausschließlich zur Zahlung der für den Zeitraum der tatsächlichen Leistungsnutzung aufgelaufenen Beträge verpflichtet. Hat der Kunde ein Guthaben gegenüber dem Zeitraum der tatsächlichen Leistungsnutzung angesammelt, erstattet ALPSIM die zustehenden Beträge per Banküberweisung auf das vom Kunden angegebene Bankkonto innerhalb von höchstens dreißig (30) Tagen nach dem endgültigen Vertragsende.

Art. 6 Geräte und Endgeräte: Verkauf, Leihe und Gewährleistung

6.1 Modalitäten der Gerätebereitstellung. Ist entsprechend der gewählten Option die Bereitstellung von für die Leistungserbringung notwendigen Geräten durch ALPSIM vorgesehen, erfolgt diese gemäß den auf www.alpsim.it und im Angebot beschriebenen Modalitäten. Die Geräte werden wie folgt unterschieden:

Netzabschlussgerät: Das für den Netzabschluss in den Räumlichkeiten des Kunden erforderliche technische Gerät (z. B. ONT für FTTH-Verbindungen, Modem/Netzabschlusspunkt für FTTC-Verbindungen) wird ausschließlich für die gesamte Vertragslaufzeit als unentgeltliche Leihe bereitgestellt. Seine Kosten sind im Aktivierungsbeitrag enthalten oder werden, sofern im Angebot vorgesehen, zeitlich gestaffelt gemäß dem Tariftransparenzdokument verrechnet. Das Netzabschlussgerät verbleibt im Eigentum von ALPSIM. Nach Vertragsbeendigung behält sich ALPSIM das Recht vor, dessen Rückgabe innerhalb von zwölf (12) Monaten nach dem Datum der Leistungsdeaktivierung gemäß den Bestimmungen von Art. 6.5 zu verlangen. Wird nach Ablauf dieser Frist keine Rückgabeanforderung durch ALPSIM gestellt, trifft den Kunden keine Rückgabepflicht, und das Gerät kann vom Kunden im Einklang mit den geltenden Vorschriften zur Entsorgung von Elektroschrott (D.Lgs. Nr. 49/2014) entsorgt werden;

Router und sonstiges Zubehör: Diese können je nach abonniertem Angebot entweder als Direktkauf mit Eigentumsübertragung auf den Kunden bei Lieferung oder als unentgeltliche Leihe (Depot) bereitgestellt werden; im letzteren Fall verbleiben sie für die gesamte Vertragslaufzeit im Eigentum von ALPSIM. Bei unentgeltlicher Leihe gelten die Bestimmungen der Art. 1803 ff. ital. ZGB: Der Kunde ist verpflichtet, das Gerät mit der gebotenen Sorgfalt zu nutzen und es nach Ablauf des Vertragsverhältnisses in ordnungsgemäßem Erhaltungszustand zurückzugeben, mit Ausnahme normaler Gebrauchsspuren.

6.2 Gewährleistungsregelung. Die anwendbare Gewährleistung variiert je nach Bereitstellungsmodalität und Geräteart:

Neue Geräte, sowohl im Direktkauf als auch als unentgeltliche Leihe: Sie sind durch die gesetzliche Konformitätsgarantie von vierundzwanzig (24) Monaten ab Lieferdatum gedeckt, gemäß Art. 128 ff. des Verbraucherschutzgesetzbuchs (D.Lgs. Nr. 206/2005). Bei Direktkaufgeräten kann sich der Kunde im Mängelfall auch an das vom Hersteller autorisierte Servicezentrum gemäß den in der beigefügten Dokumentation angegebenen Modalitäten wenden;

Aufgearbeitete Geräte, sowohl im Direktkauf als auch als unentgeltliche Leihe: Sie sind durch die gesetzliche Konformitätsgarantie von zwölf (12) Monaten ab Lieferdatum gedeckt, die von ALPSIM direkt gewährt wird, gemäß Art. 128 ff. des Verbraucherschutzgesetzbuchs in der durch D.Lgs. Nr. 170/2021 geänderten Fassung.

Nach Ablauf der oben genannten Gewährleistungsfristen gehen etwaige Reparatur- oder Austauscharbeiten am Gerät zu Lasten des Kunden gemäß den zum Zeitpunkt der Anfrage geltenden Kosten aus dem Tariftransparenzdokument.

In allen Fällen ist die Gewährleistung in folgenden Fällen ausdrücklich ausgeschlossen:

- a) Eingriffe, Reparaturen oder Manipulationen durch den Kunden oder nicht von ALPSIM autorisiertes Personal;
- b) Entfernung oder Veränderung der Identifikationscodes des Geräts oder deren Unleserlichkeit;
- c) Schäden durch Nachlässigkeit des Kunden, missbräuchliche Verwendung oder mangelnde Wartung;
- d) Fehlfunktionen aufgrund unerwarteter Stromunterbrechungen, einschließlich Witterungsereignissen;

e) Verwendung des Geräts nicht gemäß den von ALPSIM oder dem Hersteller bereitgestellten Anweisungen.

6.3 Störungsmeldung und Reparaturen. Bei Funktionsstörungen ist der Kunde verpflichtet, die Anomalie unverzüglich dem Kundenservice von ALPSIM zu melden. Bei als unentgeltliche Leihe bereitgestellten Geräten, einschließlich des Netzabschlussgeräts, wird der Eingriff von ALPSIM oder autorisiertem Personal vorgenommen, das sich vorbehält, das defekte Gerät zu reparieren oder zu ersetzen. Fällt der Schaden nicht unter die Gewährleistung, behält sich ALPSIM vor, dem Kunden Kosten in Höhe des Zeitwerts des Geräts in Rechnung zu stellen. Bei erworbenen Geräten wendet sich der Kunde an die Herstellergarantie gemäß den in der entsprechenden Dokumentation angegebenen Modalitäten.

6.4 Eigentum an Geräten und Pflichten des Kunden. Das Netzabschlussgerät und die als unentgeltliche Leihe zur Verfügung gestellten Geräte verbleiben im ausschließlichen Eigentum von ALPSIM. Der Kunde verpflichtet sich: die Geräte sorgfältig aufzubewahren und zu pflegen und jeden missbräuchlichen oder nicht anweisungsgemäßen Gebrauch zu unterlassen; die Geräte aus keinem Grund und zu keinem Zweck an Dritte weiterzugeben; die Geräte nicht zu demontieren, zu manipulieren oder für Eingriffe jeglicher Art zu modifizieren.

Der Kunde verpflichtet sich ferner, die Geräte frei von Pfändungen, Beschlagnahmen oder sonstigen belastenden Maßnahmen zu halten, und übernimmt die Verantwortung für etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Pflicht entstehen. Die Pflichten dieses Artikels gelten nicht für erworbene Geräte, an denen der Kunde ab Lieferdatum die volle Verfügungsgewalt erlangt.

6.5 Vertragsbeendigung und Geräterückgabe. Die Vertragsbeendigung aus beliebigem Grund hat die automatische Beendigung der unentgeltlichen Leihe zur Folge. Bei erworbenen Geräten besteht keine Rückgabepflicht. Bei Routern und sonstigem als unentgeltliche Leihe zur Verfügung gestelltem Zubehör liegt die Rückgabe in der Verantwortung und auf Kosten des Kunden. Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Datum der Leistungsdeaktivierung hat der Kunde die Geräte auf eigene Kosten an folgende Adresse zu versenden: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ).

Erfolgt die Rückgabe nicht fristgerecht, ist ALPSIM berechtigt, eine etwaige vom Kunden als Gerätesicherheit geleistete Kaution vollständig einzubehalten. Übersteigt der Zeitwert der nicht zurückgegebenen Geräte, festgestellt anhand der zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung geltenden Preisliste, den Kautionsbetrag, ist ALPSIM berechtigt, vom Kunden die Zahlung der Differenz zu verlangen. Wurde keine Kaution geleistet, ist der Kunde verpflichtet, ALPSIM einen Betrag in Höhe des vollen Zeitwerts der nicht zurückgegebenen Geräte zu entrichten. Für das Netzabschlussgerät gilt Art. 6.1.

6.6 Erstattungen nach Geräterückgabe. Ist nach Vertragsbeendigung die Rückgabe eines als unentgeltliche Leihe bereitgestellten Geräts vorgesehen und hat der Kunde Anspruch auf eine Erstattung, bearbeitet ALPSIM diese innerhalb von sieben (7) Arbeitstagen nach Eingang des Geräts. Nach der Bearbeitung gelten folgende Gutschriftfristen:

- a) Erstattung auf Kreditkarte: 5 bis 10 Arbeitstage ab Bearbeitungsdatum;
 - b) Erstattung auf Bankkonto: 2 bis 3 Arbeitstage ab Bearbeitungsdatum.
- ALPSIM lehnt jede Haftung für Verzögerungen ab, die den Bankkreislaufsystemen oder an der Rückbuchung beteiligten Zahlungsinstituten zuzuschreiben sind.
- 6.7 Gerätetausch.** ALPSIM behält sich das Recht vor, die als unentgeltliche Leihe bereitgestellten Geräte, einschließlich des Netzabschlussgeräts, jederzeit durch Geräte mit gleichwertigen Eigenschaften und Qualität aus technologischen Aktualisierungsgründen oder aus betrieblichen Erfordernissen heraus ohne zusätzliche Kosten für den Kunden zu ersetzen, sofern im Tariftransparenzdokument nicht anders vorgesehen.

Art. 7 Kundendienst, Störungsmanagement und Leistungsqualität

7.1 Von ALPSIM gewährleistete Supportarten. ALPSIM gewährleistet seinen Kunden folgende Supportarten:

Administrativer Support: für die Bearbeitung von Anfragen zu kommerziellen Aspekten, Bestellungen, Leistungsaktivierung, Abonnementverwaltung, Zahlungen und Rechnungen;

Technischer Support: für die Verwaltung und Behebung von Problemen im Zusammenhang mit dem Leistungsbetrieb (Störungen, Ausfälle).

7.2 Störungsmeldung durch den Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Anomalien oder Störungen der Leistung über einen der folgenden Kanäle zu melden:

Kundenservice WhatsApp: 392 5700200

E-Mail: info@alpsim.it

Telefonischer Kundenservice: 0473 270284

Die Öffnungszeiten und Nutzungsmodalitäten des Kundendienstes sind auf www.alpsim.it verfügbar.

7.3 Annahme von Störungsmeldungen. ALPSIM nimmt die Störungsmeldung des Kunden schnellstmöglich und in jedem Fall spätestens am ersten darauf folgenden Werktag entgegen und stellt die zur Bearbeitung der Anfrage erforderliche Unterstützung bereit. An Feiertagen oder außerhalb der Öffnungszeiten eingegangene Meldungen werden am ersten verfügbaren Werktag entgegengenommen.

7.4 Service Level Agreements (SLA) und Störungsmanagement. Kunden haben Anspruch auf dedizierte Service-Level-Vereinbarungen (SLA), die in der Leistungsgebühr enthalten sind. Meldungen können kritische Störungen (Betriebsausfälle) und nicht kritische Störungen betreffen. Für Dienste mit gemeinsamem Zugang garantiert ALPSIM bei kritischen Störungen folgende Reaktionszeiten:

3 Werktage in 95 % der Fälle für Meldungen, die zwischen 8:00 und 16:00 Uhr eingehen (Montag bis Freitag, außer Feiertagen);

4 Werktage in allen übrigen Fällen.

ALPSIM gewährleistet die Wiederherstellung des Normalbetriebs durch: administrative Bearbeitung und Überprüfung der Meldung; technische Analyse, Diagnose und Qualitätsprüfung der gemeldeten Störung.

7.5 Begriff und Fälle des „Leerfahrtsatzes“. Stellt sich nach einer Störungsmeldung des Kunden, die einen technischen Vor-Ort-Einsatz erfordert, heraus, dass die Leistung einwandfrei funktioniert oder dass die Störung durch nicht ALPSIM zuzurechnende Faktoren verursacht wurde, gilt der Einsatz als „Leerfahrt“. Nicht abschließend zählen dazu folgende Situationen:

- Vorhandensein von mit der von ALPSIM erbrachten Leistung inkompatiblen Geräten;
- Fehlerhafte Konfiguration der Netzwerkparameter durch den Kunden, die nicht den Hinweisen des technischen Supports von ALPSIM entspricht;
- Fehlfunktionen des PCs, des Routers oder anderer Kundengeräte, die nicht ordnungsgemäß konfiguriert oder defekt sind;
- Fehlende Stromversorgung;
- Beschädigtes Ethernet-Kabel oder mechanische Eingriffe (Umlagerungen oder Anlagenänderungen) durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte.

Als „Leerfahrt“ gilt auch der Technikerbesuch von ALPSIM zur Installation oder Deinstallation der Anlage, wenn: (i) der Kunde an der vereinbarten Adresse nicht anwesend ist; (ii) der Kunde zwar anwesend ist, dem Techniker aber keinen Zugang zu den für die Installation erforderlichen Räumlichkeiten (z. B. gemeinschaftliche Hausbereiche) gewährt. Bei einem Leerfahrtsatz wird dem Kunden ein Betrag von 60,00 Euro (sechzig/00) inklusive MwSt. als Aufwandsentschädigung für die von ALPSIM getragenen Kosten in Rechnung gestellt.

7.6 Verzögerungen bei der Störungsbehebung und Vertragsstrafe. Bei ALPSIM zuzurechnenden Störungen, die nach Ablauf der in den SLA festgelegten Fristen behoben werden, kann der Kunde eine Vertragsstrafe nach folgender Formel verlangen: Vertragsstrafe = Anzahl der Verzugstage × tägliche Anschlussgebühr × 1,50. Die tägliche Gebühr wird durch Division der monatlichen Gebühr durch 30 Tage ermittelt. Von der SLA-Zeit werden Unterbrechungen aufgrund folgender Umstände ausgeschlossen: höhere Gewalt; fehlende Genehmigungen öffentlicher oder privater Stellen; Lage des Kunden in „Sondergebieten“ oder „abgelegenen

Orten“; Nichterreichbarkeit oder Unmöglichkeit des Zugangs zum Kundenstandort aus dem Kunden zuzurechnenden Gründen. Bei Störungen von besonderer Dauer oder Schwere behält sich ALPSIM das Recht vor, nach eigenem Ermessen und in Absprache mit dem Kunden außerordentliche Schutzmaßnahmen zu ergreifen, die je nach Dauer und Schwere der Störung von Fall zu Fall bewertet werden, auch abweichend von den im vorliegenden Vertrag ordentlich vorgesehenen wirtschaftlichen Konditionen.

7.7 Leistungskontinuität und Wartungsarbeiten. ALPSIM gewährleistet die Kontinuität der Leistungserbringung, wobei die Leistung für ordentliche und außerordentliche Wartungsarbeiten an der Netzinfrastruktur vorübergehend unterbrochen werden kann. Bei einer geplanten Unterbrechung teilt ALPSIM dem Kunden mit angemessener Vorankündigung Datum, voraussichtliche Uhrzeit und geschätzte Dauer der Unterbrechung mit.

Art. 8 Leistungserbringung, Qualität, Störungen und Beschwerden

8.1 Qualitätsstandards der Leistung. ALPSIM verpflichtet sich, die Leistung im Einklang mit den in der eigenen Servicecharta vorgesehenen Qualitätsstufen, den für den Netzanbieter geltenden allgemeinen Bedingungen und den von AGCom gemäß Beschluss Nr. 348/18/CONS in der jeweils geltenden Fassung festgelegten Mindestparametern zu erbringen, sowie im Einklang mit der Verordnung (EU) 2015/2120 zur Netzneutralität und den BEREC-Leitlinien zur Netzneutralität.

8.2 Leistungsunterbrechung aus technischen Gründen oder höherer Gewalt. ALPSIM behält sich das Recht vor, die Leistungserbringung vorübergehend zu unterbrechen, wobei der Kunde wo technisch möglich vorher benachrichtigt wird – andernfalls im Dringlichkeitsfall ohne Vorankündigung –, und ohne jegliche Haftung gegenüber dem Kunden, in folgenden Fällen: (i) technische Ausfälle der eigenen oder fremden Netzinfrastruktur; (ii) geplante ordentliche oder außerordentliche Wartungsarbeiten am Netz; (iii) für die Netzerneruerung erforderliche technologische Upgrades; (iv) sonstige Umstände, die auf höhere Gewalt, Zufall oder von ALPSIM nicht zu vertretende Handlungen Dritter zurückzuführen sind, gemäß Art. 1218 und 1256 ital. ZGB.

8.3 Beschwerdeverfahren. Stellt der Kunde eine Nichteinhaltung der Leistungsqualitätsstufen fest oder hat er Anlass, Rechnungsbeträge oder das Verhalten von ALPSIM zu beanstanden, kann er eine begründete Beschwerde gemäß dem nachstehend beschriebenen Verfahren einreichen, im Einklang mit dem AGCom-Beschluss Nr. 347/18/CONS (Konsolidierter Text der Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Nutzern und Betreibern – TURC) in der jeweils geltenden Fassung: Die Beschwerde muss enthalten: den betroffenen Anschluss, die zeitlichen Angaben (Datum und Uhrzeit der Störung), die Umstände, die Anlass zur Beanstandung geben, die Begleitdokumentation und alle weiteren sachdienlichen Angaben zur Identifizierung und Beschreibung des Beschwerdegegenstands; Die Beschwerde kann über die in Art. 11 dieses Vertrages genannten Kanäle eingereicht werden;

Die Beschwerde ist spätestens innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Eintreten des beanstandeten Ereignisses einzureichen; bei Beschwerden zu Rechnungen oder Rechnungsbeträgen innerhalb von sechzig (60) Tagen ab Rechnungsfälligkeitsdatum oder ab dem beanstandeten Belastungsdatum;

ALPSIM beantwortet die Beschwerde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang mit einer begründeten Antwort und Angabe der ergriffenen oder ergreifenden Maßnahmen. Bei begründeter Beschwerde nimmt ALPSIM eine etwaige Entschädigung oder Erstattung im Einklang mit den Standards der eigenen Servicecharta und den geltenden AGCom-Vorschriften vor.

8.4 Haftungsausschluss von ALPSIM für nicht zuzurechnende Ursachen. ALPSIM kann nicht für Störungen, Unterbrechungen oder Bandbreitenreduzierungen der Leistung haftbar gemacht werden, die auf ihr nicht zuzurechnende Ursachen zurückzuführen sind. Nicht abschließend lehnt ALPSIM die Haftung in folgenden Fällen ab:

i) höhere Gewalt oder Fälle nachträglicher Unmöglichkeit gemäß Art. 1256 ital. ZGB;

- besonders schwere Witterungsereignisse (Schnee, Eis, Stürme, Blitzschlag);
- Netzüberlastungen sowie Ausfälle oder Störungen im Netz von Drittanbietern;
- missbräuchliche Verwendung der Leistung durch den Kunden oder nicht autorisierte Eingriffe an den von ALPSIM bereitgestellten Geräten;
- Fehlfunktionen von Kundengeräten, die nicht von ALPSIM bereitgestellt wurden;
- Nichtverfügbarkeit des vom Kunden als für die Leistung erforderlich angegebenen Anschlusses;
- fehlende Zustimmung des Inhabers der Telefonanlage oder fehlerhafte Datenangaben seitens des Kunden.

Unbeschadet der vorstehenden Ausschlüsse verpflichtet sich ALPSIM, hohe Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten und die Leistungserbringung kontinuierlich zu überwachen. Sollte die Leistungsqualität aus ALPSIM zuzurechnenden Gründen, die nicht unter die Tatbestände dieses Artikels fallen, dauerhaft und erheblich unter die gesetzlich vorgesehenen und in der Servicecharta festgelegten Mindestschwellen sinken, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Deaktivierungskosten zu kündigen, nach schriftlicher Meldung an ALPSIM und nach fruchtlosem Ablauf einer ALPSIM eingeräumten Frist von dreißig (30) Tagen zur Wiederherstellung der vertragsgemäßen Leistungsqualität. Dieses Recht tritt zu dem in Art. 5.4 bereits vorgesehenen Recht bei verschlechternden Vertragsänderungen hinzu.

8.5 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. Der VoIP-Dienst kann vom Kunden gleichzeitig mit dem Abschluss des Datentarifs oder zu einem späteren Zeitpunkt beantragt werden. Bei FTTC/FTTH-Diensten wird der VoIP-Dienst am Tag der Installation der Anlage in den Räumlichkeiten des Kunden aktiviert, gleichzeitig mit der Inbetriebnahme der Datennetzverbindung. Nach der Aktivierung wird das ALPSIM-Team den Kunden kontaktieren, um die erforderlichen Konfigurationsparameter zu übermitteln.

Fristen für die Rufnummernbereitstellung. Die Fristen variieren je nach gewählter Modalität:

- Neue Rufnummer:** Die neue Rufnummer wird innerhalb von 2 Werktagen ab dem Datum der Installation und Aktivierung des Dienstes freigeschaltet.
- Rufnummernportierung:** Die Übertragung der bestehenden Rufnummer erfolgt innerhalb von ca. 7–14 Werktagen ab dem Datum der Installation und Aktivierung des 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.

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.

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 Anrufweitschaltung 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 jedweden 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 Verfahren nach Art. 5 dieses Vertrages zu stellen.

Notrufe. Der Kunde wird ausdrücklich darüber informiert, dass es sich um einen Internetprotokollidienst 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. 9 Ordnungsgemäße Nutzung der Leistungen, verbotene Verhaltensweisen, Sperrung und Kündigung des Vertrages

9.1 Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Nutzung der Leistung und verpflichtet sich, Dritten keine Nutzung in einer Weise zu gestatten, die Computersysteme, Telekommunikationsnetze oder Dienste anderer Nutzer schädigen oder beeinträchtigen, Rechte Dritter verletzen, gegen Gesetze oder Rechte des geistigen Eigentums verstoßen könnte. Ausdrücklich verboten sind insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Praktiken: Spamming, Phishing, Pharming, Denial-of-Service-Angriffe (DoS/DDoS), Verbreitung von Malware oder rechtswidrigen Inhalten sowie sonstige nach geltendem italienischen und europäischen Recht rechtswidrige Tätigkeiten.

9.2 Der Kunde gewährleistet, dass alle über die Leistung verbreiteten Materialien, Daten oder Nachrichten keine Gesetze oder Rechte Dritter verletzen, einschließlich der Rechte des geistigen Eigentums, des Datenschutzrechts und der

Persönlichkeitsrechte, und dass solche Materialien rechtmäßig im Besitz sind und 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 jeglichen nachteiligen Folgen, einschließlich der entstandenen Rechtsanwaltskosten, freizustellen.

9.3 ALPSIM behält sich das Recht vor, die Leistung zu sperren, wenn rechtswidrige oder betrügerische Tätigkeiten festgestellt werden, einschließlich des Missbrauchs oder der missbräuchlichen Verwendung der Leistung zum Nachteil von ALPSIM, des Kunden oder Dritter sowie bei Verstößen gegen diese Nutzungsbedingungen. In solchen Fällen kann ALPSIM den Vertrag gemäß Art. 1456 ital. ZGB mit sofortiger Wirkung ab der schriftlichen Mitteilung an den Kunden kündigen. Die vorsorgliche Sperrung der Leistung stellt keine Vertragsverletzung seitens ALPSIM dar und begründet keinen Anspruch des Kunden auf Erstattung oder Entschädigung.

9.4 Wird eine Nutzung der Leistung in Verstoß gegen geltende Gesetze oder den Vertrag festgestellt oder sind anormale Verkehrsvolumina zu verzeichnen, kann ALPSIM die Leistung auch ohne Vorankündigung in Dringlichkeitsfällen sperren und behält sich die Möglichkeit vor, den Vertrag zu kündigen und weitere Rechtsmittel zu ergreifen, einschließlich der Meldung an die Justiz- oder zuständigen Verwaltungsbehörden.

9.5 *Weiterverkaufsverbot und vertragsgemäße Nutzung.* Der Kunde ist verpflichtet, die Leistung nach Treu und Glauben und im Einklang mit den geltenden Gesetzen und diesen Vertragsbedingungen zu nutzen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde: (i) die Leistung nicht an Dritte weiterzuverkaufen oder als gewerblicher Vermittler der Leistung tätig zu werden; (ii) die Leistung nicht mit anderen als den von ALPSIM ausdrücklich autorisierten Geräten zu nutzen; (iii) die durch den Vertrag oder das Netz auferlegten technischen Einschränkungen nicht zu umgehen oder zu versuchen zu umgehen; (iv) nicht ohne Genehmigung auf Netzwerke, Systeme oder Daten zuzugreifen.

9.6 *Grundsätze der fairen Nutzung des Datenverkehrs.* ALPSIM verwaltet den Datenverkehr nach Grundsätzen der fairen Nutzung (Fair Use Policy), um allen Kunden ein angemessenes Qualitätsniveau zu gewährleisten. Nicht abschließend stellen folgende Nutzungsarten nicht konforme Verhaltensweisen dar: (i) Nutzung der Leistung für Weiterverkaufs- oder unzulässige Drittanbieteraktivitäten; (ii) Nutzung über Geräte oder technische Konfigurationen, die darauf ausgelegt sind, automatischen, massiven oder kontinuierlichen Verkehr zu erzeugen, der mit einer ordentlichen Nutzung unvereinbar ist; (iii) jegliche Nutzung, die die Netzstabilität oder -qualität beeinträchtigen könnte. Bei anomaler Nutzung kann ALPSIM den Kunden kontaktieren, um eine Lösung zu vereinbaren. Bei fehlender Mitwirkung oder wiederholter nicht konformer Nutzung kann ALPSIM verhältnismäßige Maßnahmen ergreifen, einschließlich der Sperrung oder Beendigung der Leistung.

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 Vertragsänderungen und Regelung des Vertragsverhältnisses

10.1 *Recht zur einseitigen Änderung.* ALPSIM behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen einschließlich der wirtschaftlichen Konditionen einseitig aus berechtigtem Grund zu ändern, mit einer schriftlichen Vorankündigung an den Kunden von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Inkrafttreten der Änderungen, gemäß Art. 109 des Kodex für elektronische Kommunikation. Die Mitteilung der Änderungen erfolgt über die in Art. 11 dieses Vertrages genannten Kanäle und gibt an: (i) die Art der Änderung; (ii) das Inkrafttreten; (iii) das Recht des Kunden, bei einer für ihn nachteiligen Änderung ohne Vertragsstrafe zu kündigen; (iv) die Modalitäten der Ausübung des Kündigungsrechts.

10.2 Bei nachteiligen Änderungen der Vertragsbedingungen hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Vertragsstrafe und ohne Deaktivierungskosten innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der Änderungen durch Einschreiben A.R. oder PEC an ALPSIM gemäß den Modalitäten von Art. 11 zu kündigen. Verstreicht diese Frist, ohne dass der Kunde sein Kündigungsrecht ausgeübt hat, gelten die Änderungen als akzeptiert und haben volle Vertragswirkung. Keine nachteiligen Änderungen stellen dar: (i) gesetzlich angeordnete Änderungen des MwSt.-Satzes; (ii) Änderungen aufgrund von Rechts- oder Regulierungspflichten; (iii) Verbesserungen der wirtschaftlichen oder technischen Leistungskonditionen.

10.3 *Mitteilung von Vertragsänderungen.* Die Änderungen werden dem Kunden mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen vor dem Inkrafttreten über einen oder mehrere der folgenden Kanäle mitgeteilt: Sonderbereich der Rechnung; E-Mail; SMS oder WhatsApp; Kundenbereich auf der ALPSIM-Website. Die Mitteilung gibt den Inhalt der Änderungen, die Begründung, das Inkrafttreten und die Modalitäten der Ausübung des Kündigungsrechts, sofern anwendbar, an. ALPSIM kann die AGB in folgenden Fällen ändern:

nachträglich eingetretene technische Erfordernisse, sowohl in der Aktivierungsphase als auch im Laufe der Leistungserbringung; Anpassungen an neue Rechts- oder Regulierungsvorschriften; technische und/oder kommerzielle Änderungen, die dem Kunden Vorteile bringen; administrative, buchhalterische oder betriebliche Erfordernisse des Unternehmens. Nach Ablauf der Vorankündigungsfrist ohne Ausübung des Kündigungsrechts durch den Kunden gelten die Änderungen als stillschweigend akzeptiert.

10.4 *Vertragsübertragung.* Der Kunde kann den Vertrag sowie die daraus resultierenden Rechte und Pflichten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ALPSIM an Dritte übertragen. ALPSIM kann den Vertrag nach Mitteilung an den Kunden mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen an Mutter-, Tochter- oder verbundene Unternehmen oder im Rahmen von Fusionen, Spaltungen oder Unternehmensabtretungen übertragen, sofern dies für den Kunden keine Verschlechterung der Vertragsbedingungen mit sich bringt.

10.5 *Vom Kunden beantragte Änderungen.* Vorbehaltlich der Einhaltung der technischen und kommerziellen Bedingungen und der Ordnungsmäßigkeit der Zahlungen kann der Kunde die Integration neuer Zusatz- und/oder Zubehörpakete beantragen, mit Anwendung der zum Zeitpunkt der Anfrage geltenden Preise. Gleichzeitig mit der Anfrage teilt ALPSIM dem Kunden die Kosten und die Zahlungsmodalitäten mit. Nachfolgende Rechnungen werden an die neue Gebühr angepasst, ggf. mit entsprechenden Nachverrechnungen.

10.6 *Umzug des Dienstes.* Der FTTC/FTTH-Dienst ist an die bei der Vertragsunterzeichnung angegebene Installationsadresse gebunden und kann nicht an einen anderen Standort übertragen werden. Benötigt der Kunde den Dienst an einer neuen Adresse, muss er die bestehende Leitung gemäß den Bestimmungen von Art. 5 deaktivieren und für die neue Adresse einen neuen Vertrag zu den zum Zeitpunkt der neuen Anfrage geltenden wirtschaftlichen Konditionen und Installationsfristen abschließen. ALPSIM behält sich die Einführung eines vereinfachten Leistungsübertragungsverfahrens für die Zukunft vor.

10.7 Für Sachverhalte, die im Vertrag nicht ausdrücklich geregelt sind, gelten die Bestimmungen des ital. Zivilgesetzbuches über Dauerschuldverhältnisse (Art. 1559

ff. ZGB) sowie für Privatkunden die Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzbuchs (D.Lgs. Nr. 206/2005) und des Kodex für elektronische Kommunikation (D.Lgs. Nr. 259/2003 in der jeweils geltenden Fassung).

Art. 11 Kommunikation

11.1 *Mitteilungen des Kunden an ALPSIM.* Alle formellen Mitteilungen an ALPSIM, einschließlich Kündigungen, Beschwerden und Beanstandungen, sind über einen der folgenden Kanäle zu übermitteln: persönlicher Bereich MYAREA, sofern verfügbar, gemäß den dort vorgesehenen Modalitäten;

Einschreiben mit Rückschein an den Sitz: ALPSIM S.r.l., Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ);

Zertifizierte E-Mail (PEC) an: customers.alpsim@pec.it.

Mitteilungen per einfacher E-Mail (nicht zertifiziert) oder über Instant-Messaging-Systeme, einschließlich WhatsApp, werden von ALPSIM zwar entgegengenommen, entfallen aber nur nach Überprüfung der Identität des Kunden und ausdrücklicher Empfangsbestätigung durch ALPSIM rechtliche Wirkung.

11.2 *Mitteilungen von ALPSIM an den Kunden.* Mitteilungen von ALPSIM werden an die vom Kunden bei der Vertragsunterzeichnung angegebenen Kontaktdaten übermittelt, einschließlich E-Mail-Adresse, PEC (sofern vorhanden) und Mobiltelefonnummer. Der Kunde verpflichtet sich, ALPSIM unverzüglich über jede Änderung seiner Kontaktdaten zu informieren, und hält ALPSIM von jeglicher Haftung für verpasste Benachrichtigungen frei, die auf die unterlassene Mitteilung von Änderungen zurückzuführen sind.

11.3 *Bevorzugter Kommunikationskanal.* Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ALPSIM als Hauptkanal für operative und informative Kommunikation bei gewöhnlichen Mitteilungen die Instant-Messaging-Anwendung WhatsApp (Meta Platforms Ireland Ltd.) nutzt. Um eine effiziente und zeitnahe Kommunikationsverwaltung zu gewährleisten, wird der Kunde eingeladen, diese Anwendung auf der bei der Vertragsunterzeichnung angegebenen Mobiltelefonnummer zu installieren und aktiv zu halten.

11.4 ALPSIM behält sich die Nutzung weiterer Kommunikationskanäle vor, wie einfache E-Mail, SMS oder postalische Mitteilungen. Die Nutzung von WhatsApp als bevorzugtem Kanal erfolgt im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften (Verordnung (EU) 2016/679 – DSGVO und D.Lgs. Nr. 196/2003 in der durch D.Lgs. Nr. 101/2018 geänderten Fassung). Es versteht sich, dass Mitteilungen mit rechtlicher Relevanz weiterhin den Bestimmungen von Art. 11.1 dieses Vertrages unterliegen.

11.5 Der Kunde nimmt die Wichtigkeit zur Kenntnis, die bei der Vertragsunterzeichnung angegebene Mobiltelefonnummer aktiv und funktionsfähig zu halten, um den regelmäßigen Empfang der von ALPSIM gesendeten operativen Mitteilungen sicherzustellen. Bei Nichtinstallation, Deaktivierung oder Nichtnutzung der WhatsApp-Anwendung oder bei Nichtverfügbarkeit oder veralteter angegebener Telefonnummer könnte der Kunde operative Mitteilungen zur Leistung nicht rechtzeitig erhalten. In diesen Fällen kann ALPSIM nicht für etwaige Kommunikationsstörungen oder -verzögerungen haftbar gemacht werden, sofern diese auf das Verhalten oder die Unterlassung des Kunden zurückzuführen sind.

11.6 Es versteht sich, dass alle Mitteilungen, die aufgrund ausdrücklicher gesetzlicher oder vertraglicher Vorschriften über spezifische formelle Kanäle übermittelt werden müssen (wie Einschreiben A.R., Zertifizierte E-Mail (PEC), informative SMS oder andere nach Gesetz oder AGCom-Beschlüssen vorgesehene Mittel), von ALPSIM im Einklang mit den von den geltenden Rechtsvorschriften vorgeschriebenen Modalitäten vorgenommen werden. Diese Mitteilungen gehen, soweit gesetzlich vorgeschrieben, den in den vorherigen Artikeln genannten operativen Kommunikationskanälen vor.

11.7 *Gerätekonfiguration und Verantwortung des Kunden.* Der Kunde ist für die korrekte Konfiguration seines Routers und PCs sowie die ordnungsgemäße Einrichtung der Verbindungssoftware verantwortlich. Zu diesem Zweck kann der

Kunde die technischen Anleitungen auf www.alpsim.it einsehen oder den technischen Support von ALPSIM kontaktieren.

Art. 12 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung

12.1 *Anwendbares Recht und Gerichtsstand.* Dieser Vertrag unterliegt dem italienischen Recht. Für alle aus dem Vertrag oder der Leistungserbringung resultierenden Streitigkeiten wird der Gerichtsstand wie folgt bestimmt:

für Privatkunden: das Gericht am Wohnort oder gewählten Wohnsitz des Kunden zum Zeitpunkt der Klageerhebung, gemäß Art. 33 Abs. 2 Buchst. u) des Verbraucherschutzgesetzbuchs;

für Geschäftskunden: ausschließlicher Gerichtsstand ist Bozen, unter ausdrücklichem Verzicht auf jeden anderen etwaig zuständigen Gerichtsstand.

12.2 *Obligatorisches Schlichtungsverfahren.* Vor Einleitung von Gerichtsverfahren ist der Kunde verpflichtet, ein obligatorisches Schlichtungsverfahren vor den regional zuständigen Kommunikationsausschüssen (Corecom) gemäß AGCom-Beschluss Nr. 203/18/CONS in der jeweils geltenden Fassung zu versuchen. Das Schlichtungsverfahren ist Zulässigkeitsvoraussetzung für Gerichtsverfahren gemäß den geltenden Rechtsvorschriften. Der Kunde kann das Schlichtungsverfahren über die von der Behörde für Kommunikationsgarantien (AGCom) bereitgestellte Plattform ConciliaWeb einleiten. Alternativ kann der Kunde auf andere bei AGCom akkreditierte außergerichtliche Streitbeilegungsstellen zurückgreifen. Kommt das Schlichtungsverfahren nicht innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen zu einem Ergebnis, können die Parteien die ordentlichen Gerichte anrufen.

Art. 13 Außerordentliches Kündigungsrecht

13.1 Bei Nichterfüllung der im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Pflichten durch den Kunden, insbesondere bei: (i) Nichtentrichtung der geschuldeten Entgelte; (ii) Verstoß gegen die Pflichten zur ordnungsgemäßen Nutzung der Leistung; (iii) Unmöglichkeit der Leistungsaktivierung aus nicht ALPSIM zuzurechnenden Gründen, wird dieser Vertrag von Rechts wegen gemäß Art. 1456 ital.

Zivilgesetzbuch aufgelöst, durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden über einen oder mehrere der folgenden Kanäle: Einschreiben mit Rückschein (A/R), E-Mail, SMS oder WhatsApp, an die zuletzt vom Kunden mitgeteilten Kontaktdaten.

13.2 Der Vertrag gilt ferner als automatisch aufgelöst, wenn der Kunde: einem Vollstreckungs- oder Insolvenzverfahren unterzogen wird (Insolvenz, Zwangsverwaltung, Gläubigervergleich oder ähnliche Verfahren); zahlungsunfähig wird oder sein Vermögen an die Gläubiger abtrifft; einer Pfändung oder sonstigen Belastungsmaßnahme an seinem Vermögen unterzogen wird; freiwillig oder zwangsweise in Liquidation tritt. Das Recht von ALPSIM, auf die Anwendung der Vertragsauflösung zu verzichten, sofern sie dies für angemessen hält, bleibt unberührt.

13.3 ALPSIM behält sich das Recht vor, den Vertrag aufzulösen und folglich die Leistung zu deaktivieren, wenn sie nach eigenem uneingeschränktem Ermessen feststellt oder davon Kenntnis erlangt, dass der Kunde auch nur einer der im vorliegenden Vertrag vorgesehenen Pflichten nicht nachgekommen ist oder gegen geltendes Recht verstoßen hat. Das Recht von ALPSIM, jeden Regress- und/oder Schadensersatzanspruch gegenüber dem Kunden und/oder etwaigen an der Rechtsverletzung beteiligten Dritten geltend zu machen, bleibt unberührt.

Art. 14 Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten

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

14.1 *Verantwortlicher für die Verarbeitung.* In Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 (nachfolgend „DSGVO“) und des D.Lgs. Nr. 196/2003 (Datenschutzgesetzbuch) in der durch D.Lgs. Nr. 101/2018 geänderten Fassung informiert ALPSIM S.r.l., mit Sitz in Via Zuegg 62, 39012 Merano (BZ), MwSt.-Nr. 03135380214, als Verantwortlicher für die Verarbeitung den Kunden, dass die mitgeteilten personenbezogenen Daten mit größter Vertraulichkeit, auf rechtmäßige, faire und transparente Weise und im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften verarbeitet werden. Für etwaige Mitteilungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten kann sich der Kunde an

den Verantwortlichen für die Verarbeitung über die in Art. 11 dieses Vertrages angegebenen Adressen wenden.

14.2 *Rechtsgrundlage der Verarbeitung.* Die Verarbeitung der personenbezogenen 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 Durchführung dieses Vertrages und die Leistungserbringung erforderlich; die Bereitstellung der Daten ist Voraussetzung für den Vertragsabschluss; (ii) Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1 Buchst. c DSGVO): Die Verarbeitung ist für die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen, von AGCom-Vorschriften und Anordnungen der Justizbehörden erforderlich; (iii) berechnete Interessen (Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO): Die Verarbeitung erfolgt im Rahmen der berechtigten Interessen von ALPSIM, z. B. zur Betrugsprävention und zum Schutz eigener Vertragsrechte; (iv) ausdrückliche Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Buchst. a DSGVO): für Marketing-, Profiling- und Werbermittlungszwecke, sofern der Kunde seine Einwilligung frei und spezifisch erteilt hat.

14.3 *Zwecke der Verarbeitung.* Die erhobenen personenbezogenen Daten werden für folgende Zwecke verarbeitet: (i) Abschluss, Verwaltung und Durchführung des Vertrages und der Leistung, einschließlich der Rechnungsstellung und des Einzugs der Entgelte; (ii) Erfüllung gesetzlicher, regulatorischer und behördlicher Verpflichtungen; (iii) Wahrung der Vertragsrechte von ALPSIM, einschließlich des Forderungseinzugs; (iv) technischer und kaufmännischer Kundendienst (Customer Care); (v) Versendung vertragsbezogener Servicemitteilungen; (vi) Direktmarketing und kaufmännisches Profiling, nach ausdrücklicher Einwilligung des Kunden. Diese Tätigkeiten können direkt von ALPSIM oder von Dritten, die gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter bestellt sind, im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften durchgeführt werden.

14.4 *Verarbeitungsmodalitäten und Aufbewahrungsdauer.* ALPSIM gewährleistet, dass die personenbezogenen Daten des Kunden mit EDV-Systemen und/oder auf Papier unter Einhaltung der angemessenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO verarbeitet werden. Die personenbezogenen Daten werden für folgende Zeiträume aufbewahrt: (i) für die gesamte Vertragslaufzeit und für die darauffolgenden zehn (10) Jahre für steuerliche und buchhalterische Pflichten; (ii) für den nach den geltenden Telekommunikationsvorschriften vorgesehenen Zeitraum für Verkehrsdaten; (iii) bis zum Widerruf der Einwilligung für die auf dieser Rechtsgrundlage verarbeiteten Daten.

14.5 *Weitergabe und Übermittlung von Daten.* Die personenbezogenen Daten des Kunden können an folgende Empfänger weitergegeben werden: (i) Personen, die für die Vertragserfüllung instrumentelle oder damit verbundene Funktionen ausüben (z. B. Kuriere, Zahlungsinstitute, technische Servicezentren), die gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter bestellt sind; (ii) Personen, an die die Weitergabe gesetzlich vorgeschrieben oder behördlich angeordnet ist (z. B. Justizbehörden, AGCom, Finanzverwaltung); (iii) Festnetzbetreiber, soweit für die Leistungserbringung erforderlich. Die Daten werden nicht für andere als die genannten Zwecke an Dritte weitergegeben. ALPSIM gewährleistet, dass alle Verarbeitungstätigkeiten personenbezogener Daten, einschließlich der von als Auftragsverarbeiter bestellten Dritten durchgeführten Tätigkeiten, ausschließlich innerhalb des Gebiets der Europäischen Union stattfinden. Es werden keine personenbezogenen Daten des Kunden in Drittländer außerhalb der EU übermittelt.

14.6 *Rechte der betroffenen Person.* Der Kunde kann jederzeit die in den Art. 15–22 DSGVO vorgesehenen Rechte ausüben, insbesondere: (i) Auskunftsrecht über die personenbezogenen Daten (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 gegen die Verarbeitung (Art. 21); (vii) Recht auf jederzeitigen Widerruf der Einwilligung, ohne die Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Verarbeitung zu berühren. Anfragen zur Ausübung der genannten Rechte sind an ALPSIM an die in Art. 11

dieses Vertrages angegebenen Adressen oder gemäß den in der vollständigen Datenschutzerklärung auf www.alpsim.it angegebenen Modalitäten zu richten. ALPSIM beantwortet die Anfragen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang. Bei Verletzung ihrer Rechte hat die betroffene Person das Recht, Beschwerde beim Datenschutzbeauftragten (www.garantepivacy.it) einzureichen.

ANNAHMEERKLÄRUNG

(gemäß Art. 1341 und 1342 des ital. Zivilgesetzbuches)

Gemäß und in Anwendung der Artikel 1341 und 1342 des ital. Zivilgesetzbuches erklärt der Kunde, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen,

zur Kenntnis genommen zu haben.

verstanden und akzeptiert zu haben, und insbesondere von folgenden Klauseln spezifisch Kenntnis genommen zu haben:

- **Art. 1** (Vertragsgegenstand);
- **Art. 2** (Annahme des Antrags und Vertragsabschluss);
- **Art. 3** (Entgelte, Zahlungsmodalitäten und wirtschaftliche Konditionen);
- **Art. 4** (Leistungsaktivierung und Installation);
- **Art. 5** (Kündigung des Vertrages);
- **Art. 6** (Geräte und Endgeräte: Leihe und Gewährleistung);
- **Art. 7** (Kundendienst, Störungsmanagement und Leistungsqualität);
- **Art. 8** (Leistungserbringung, Qualität, Störungen und Beschwerden);

- **Art. 9** (Ordnungsgemäße Nutzung der Leistungen, verbotene Verhaltensweisen, Sperrung und Kündigung);
- **Art. 10** (Vertragsänderungen und Regelung des Vertragsverhältnisses);
- **Art. 11** (Kommunikation);
- **Art. 12** (Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung);
- **Art. 13** (Außerordentliches Kündigungsrecht);
- **Art. 14** (Datenschutz und Verarbeitung personenbezogener Daten).

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