

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Sky Österreich Fernsehen GmbH für den Bezug der Sky Programme in Südtirol (Fassung Mai 2018)



Allgemeine Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Sky Österreich Fernsehen GmbH, (nachfolgend „Sky“), Rivergate, Handelskai 92, Gate 1, 1200 Wien, www.sky.at/suedtirol.

Der Inhalt des Vertragsverhältnisses zwischen der Sky Österreich Fernsehen GmbH und dem Abonnenten wird – in absteigender Reihenfolge – geregelt durch 1) den jeweiligen Einzelvertrag (nachfolgend „Vertrag“), 2) die vorliegenden AGB und 3) Entgeltbestimmungen nachfolgend gemeinsam „Vertragsgrundlagen“. Es gelten, für alles, was hier nicht ausdrücklich vorgesehen und geregelt ist, die Bestimmungen des italienischen Bürgerlichen Gesetzbuches (codice civile), sonstige relevante und im konkreten Fall anwendbare Gesetze und Verordnungen sowie die Bestimmungen der Charta der Sky Leistungen (abrufbar unter sky.at/suedtirol).

1 Leistungen von Sky

1.1 Programm

1.1.1 Sky stellt dem Abonnenten verschiedene Programmpakete (nachfolgend „Pakete“) zur Nutzung zu Verfügung, welche sich jeweils aus einer unterschiedlichen Anzahl von Programmkanälen (nachfolgend „Kanäle“) zusammensetzen, auf welchen wiederum unterschiedliche Programminhalte (entspricht der einzelnen Sendung) ausgestrahlt werden.

1.1.2 Sky verschlüsselt die Programminhalte und Zusatzdienste aus verschiedenen Gründen (insb. Urheberrecht, Jugendschutz, wirtschaftliche Interessen). Für den Empfang sind eine Smartcard sowie ein geeignetes Empfangsgerät, insb. Digital-Receiver und CI Plus-Modul (nachfolgend gemeinsam „Empfangsgeräte“), erforderlich. Die Nutzung der Programminhalte ist dem Abonnenten ausschließlich auf den von Sky zugelassenen Empfangsgeräten gestattet. Der Abonnent hat kein Recht auf die Verwendung und/oder Beibehaltung eines bestimmten Verschlüsselungssystems. Sky weist darauf hin, dass bei einer Änderung des Verschlüsselungssystems oder technischer Standards die Empfangsgeräte und Smartcards möglicherweise nicht mehr für den Empfang der Programminhalte geeignet sind und ausgetauscht werden müssen. Sky ist berechtigt, die technischen Schutzmaßnahmen (wie Verschlüsselung und Kopierschutz) entsprechend dem jeweiligen Stand der Technik anzupassen, um Umgehungen der Schutzmaßnahmen zu verhindern oder einzuschränken. Insbesondere ist Sky berechtigt, das Verschlüsselungssystem zu ändern, wenn neuere Verschlüsselungsmethoden für einen besseren Schutz des Verschlüsselungssystems vor Angriffen darauf sorgen oder wenn dies zur Einhaltung rechtlicher Vorgaben (z.B. Jugendschutz) erforderlich ist. Änderungen des Verschlüsselungssystems oder anderer technischer Schutzmaßnahmen dürfen nur dann zu einer Einschränkung der von Sky geschuldeten Leistungen führen, wenn die Einschränkungen dem Abonnenten zumutbar sind, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt sind. Falls eine Änderung des Verschlüsselungssystems erfolgt, ist Sky berechtigt, die dem Abonnenten überlassene Smartcard und/oder die geliehenen Empfangsgeräte auszutauschen, sofern die Änderung des Verschlüsselungssystems dies notwendig macht.

1.1.3 Der Abonnent erkennt an, dass Sky für den redaktionellen Inhalt der von Sky zur Verfügung gestellten Programmkanäle nicht verantwortlich ist, sofern diese von Dritten veranstaltet werden. Sky ist auch nicht verantwortlich für die eventuelle Unrichtigkeit der vermittelten Informationen und insbesondere der Finanz- und Wirtschaftsdaten, die über die von Sky ausgestrahlten verschiedenen Kanäle und/oder Programme zur Verfügung gestellt werden. Sky behält sich vor, Umfragen zur Dienstleistungsqualität unter den Abonnenten durchzuführen.

1.1.4 Der Abonnent erkennt an, dass die Vervielfältigung ent- oder verschlüsselter Inhalte auf der Festplatte eines Digital-Receiver oder auf einem anderen zugelassenen Speichermedium nur im Rahmen eines bestehenden Vertrages und gemäß den Vorgaben der Lizenzgeber möglich ist. Nach Beendigung des Abonnements ist der Abonnent nicht mehr berechtigt, auf die gespeicherten Inhalte/Daten zuzugreifen.

1.1.5 Der Zusatzdienst Sky On Demand ist auf allen Sky+ HD Festplattenreceivern (nachfolgend „Sky+ Receiver“) mit Satelliten-Empfang verfügbar und stellt ausgewählte Programminhalte kostenfrei auf Abruf zur Verfügung. Die Auswahl der kostenfreien Programminhalte bezieht sich auf die jeweils vom Abonnenten gebuchten Pakete. Die jeweiligen Sky On Demand Programminhalte werden in regelmäßigen Abständen auf die Festplatte des Sky+ Receivers übertragen. Diese Übertragung ist nur im Stand-by-Betrieb bei Stromzufuhr bzw. bei eingeschaltetem Sky+ Receiver gewährleistet. Voraussetzung für die vollinhaltliche Nutzung von Sky On Demand ist die Verbindung des Sky+ Receivers mit dem Internet. Die Nutzung der Sky On Demand Programminhalte beinhaltet weder das Recht noch die Möglichkeit, Vervielfältigungen dieser Programminhalte herzustellen und/oder die Programminhalte zu verarbeiten und/oder zu verändern.

1.2 Empfangsgerät

1.2.1 Der Abonnent benötigt zum Empfang der Sky Services ein Empfangsgerät gem. Pkt. 1.1.2.

1.2.2 Soweit dem Abonnenten bei Vertragsabschluss die Möglichkeit eingeräumt wird, kann der Abonnent von Sky bis zur Beendigung seines Abonnements einen Digital-Receiver leihen (nachfolgend „Leih-Receiver“). Die Auswahl des Gerätes (insb. Hersteller und Farbe) wird von Sky bestimmt.

1.2.3 Für den Leih-Receiver leistet Sky in der Weise Gewähr, dass Schäden am Leih-Receiver während der Dauer des Vertrages kostenlos beseitigt werden. Der Abonnent hat in diesem Fall nicht direkt einzugreifen, sondern das Leihgerät an Mediasat, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen zur Reparatur oder zum Austausch zu versenden. Für den Fall, dass den Abonnenten ein Verschulden an den Schäden des Leih-Receiver trifft, behält sich Sky vor, die durch die Schadenssuche und/oder -Beseitigung entstandenen Reparatur- und/oder Transportkosten dem Abonnenten in Rechnung zu stellen.

1.2.4 Der Abonnent ist verpflichtet, innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Beendi-

gung des Vertrages den von Sky zur Verfügung gestellten Leih-Receiver an Mediasat (siehe Pkt. 2) zurückzusenden. Für den Fall, dass der Abonnent den Vertrag ohne wichtigen Grund kündigt oder den Abonnenten ein Verschulden an der Auflösung des Vertrages trifft, erfolgt die Rücksendung auf Kosten und Gefahr des Abonnenten. Kommt der Abonnent dieser Verpflichtung nicht nach, so ist Sky berechtigt, nach eigener Wahl entweder bis zur ordnungsgemäßen Rückgabe als pauschalen Schadenersatz eine monatliche angemessene Nutzungsentschädigung für den Leih-Receiver oder aber nach Aufforderung zur Rückgabe und fruchtlosem Verstreichen der festgesetzten Frist Schadenersatz entsprechend dem Wert des Leih-Receiver zu fordern. Gibt der Abonnent den Leih-Receiver nicht in ordnungsgemäßem Zustand zurück, behält sich Sky vor, entsprechenden Schadenersatz geltend zu machen. Es ist beiden Parteien unbenommen geltend zu machen, dass ein höherer, niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist.

1.2.5 Sky behält sich vor, die Software eines Leih-Receiver oder darauf gespeicherte Daten jederzeit kostenfrei zu aktualisieren. Der Abonnent erkennt an, dass es in diesem Zusammenhang zum Verlust und/oder zur Löschung von Daten/Inhalten, die der Abonnent im Leih-Receiver gespeichert hat, kommen kann.

1.3 CI Plus Modul

1.3.1 Soweit vorrätig kann der Abonnent statt des unter Pkt. 1.2.2 genannten Leih-Receiver während der Dauer seines Abonnementvertrages von Sky bis zur Beendigung seines Vertrages ein CI Plus-Modul leihen. Die Pkte 1.2.3 und 1.2.4 gelten entsprechend.

1.3.2 Sky leistet in der Weise Gewähr, dass das CI Plus-Modul geeignet ist, die Signale von Sky zu entschlüsseln. Sky bietet keine Gewähr, dass die Sky Programminhalte über das CI Plus-Modul in Verbindung mit einem vom Abonnenten bereit gestellten CI Plus-Modul kompatiblen Endgerät (TV, Bildschirm, etc.) vollständig empfangen oder vollumfänglich genutzt werden können. Soweit der Abonnent die Sky Programminhalte über das CI Plus-Modul nicht empfangen oder vollumfänglich nutzen kann, berechtigt ihn das nicht zu einer Kündigung des Vertrages.

1.3.3 Bei CI Plus-Modulen Dritter gilt Pkt. 1.3.2, Satz 2 und 3 entsprechend. Sky behält sich das Recht vor, den Empfang der Sky Programme über CI Plus-Module Dritter zu untersagen.

1.3.4 Soweit Sky aus rechtlichen Gründen verpflichtet ist, den Vertrieb von CI Plus-Modulen oder den Empfang von Sky Programmen über das CI Plus-Modul einzustellen, hat Sky das Recht, das CI Plus-Modul gegen einen Leih-Receiver auszutauschen.

1.4 Smartcard

1.4.1 Für den Programmempfang wird dem Abonnenten von Sky für den Zeitraum, in dem ein aufrechter Vertrag besteht, eine Smartcard überlassen. Die Smartcard bzw. das Abonnement berechtigt den Abonnenten nur zum Empfang der vertragsgemäßen Programmangebote an der von ihm bei Vertragsschluss angegebenen Adresse und in dem Haushalt, auf den das Abonnement angemeldet ist. Der Abonnent darf die Smartcard bzw. das Abonnement nur zum Programmempfang über ein mit einem einzelnen Leih-Receiver kombiniertes, in demselben Haushalt befindliches Endgerät nutzen. Die gleichzeitige Nutzung mehrerer Leih-Receiver mit nur einer Smartcard bzw. einem Abonnement oder die Verteilung der Verschlüsselungsinformationen der Smartcard über ein Netzwerk (z.B. (W)LAN, VPN, Internet) ist unzulässig, sofern nichts Anderes vertraglich mit Sky vereinbart ist. Der Abonnent erwirbt kein Eigentum an den Smartcards.

1.4.2 Jede Modifikation oder Manipulation an der Smartcard durch den Abonnenten ist unzulässig. Der Abonnent ist verpflichtet, Sky über alle Schäden an einer durch Sky bereit gestellten Smartcard oder deren Verlust zu informieren. Diese Pflicht trifft ihn auch, wenn sonstige Empfangsstörungen auftreten und diese länger als drei Tage andauern.

1.4.3 Der Abonnent ist verpflichtet, die durch Sky bereitgestellte Smartcard spätestens innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Beendigung des Vertrages (unabhängig davon, wie die Beendigung erfolgt ist) auf eigene Kosten und Gefahr an Mediasat (siehe Pkt. 2) zurückzusenden, sofern Sky nicht aufgrund von gesetzlichen Widerrufsbestimmungen zur Kosten- und Gefahrtragung verpflichtet ist. Im Fall einer während des Gewahrsams des Abonnenten eingetretenen und von ihm zu vertretenden Beschädigung oder bei einem von ihm zu vertretenden Verlust der Smartcard, sowie bei Diebstahl derselben, hat der Abonnent Schadenersatz in der Höhe von € 35,00 zu leisten, vorbehaltlich der Geltendmachung eines höheren Schadens und sämtlicher im Zusammenhang mit der Rückgabe bzw. Wiedererlangung der Smartcard von Sky entstandener Kosten. Bei Verlust oder Diebstahl hat der Abonnent, binnen 7 (sieben) Tagen nach dem Diebstahl oder dem Verlust, eine Kopie der entsprechenden Anzeige bei den zuständigen Behörden mittels Einschreiben mit Rückschein an Mediasat (siehe Pkt. 2) zu senden.

1.4.4 Sky kann verlangen, dass die überlassene Smartcard ausschließlich in Verbindung mit einem der Smartcard zugeordneten Leih-Receiver verwendet wird.

2. Leistungen Mediasat

2.1 Die Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen übernimmt für Sky die Abwicklung der Kundenbeziehung, inklusive des Inkasso der Abonnementgebühren und sonstigen Gebühren im Zusammenhang mit dem Abonnement und dessen Beendigung. Bei Fragen rund um sein Abonnement kann der Abonnent sich schriftlich an die Mediasat GmbH wenden oder diese unter der Telefonnummer 0471 543 739 (geographische Rufnummer) kontaktieren.

3 Obliegenheiten, allgemeine Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Abonnenten

3.1 Programm und Zusatzdienste

3.1.1 Dem Abonnenten obliegt es, die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Leistungen von Sky zu schaffen. Dazu gehört ein Anschluss an eine digitaltaugliche Satellitenempfangsanlage (Ausrichtung an die von Sky vorgegebene Satellitenposition). Die mit dem Anschluss ggf. anfallenden Kosten und Gebühren sind vom Abonnenten zu tragen. Weiters obliegt es dem Abonnenten, das zum Programmempfang zugelassene und kompatible Empfangsgerät (z.B. Leih-Receiver) sowie das kompatible Endgerät (z.B. Fernsehgerät) bereitzustellen. Schließlich obliegt ihm die Einrichtung eines persönlichen PIN-Codes gemäß der Bedienungsanleitung, die dem Empfangsgerät beiliegt, sowie dessen verantwortungsvolle Aufbewahrung. Für den Empfang von HD-Programmangeboten hat der Abonnent ein zum HD-Empfang geeignetes Endgerät bereitzustellen.

3.1.2 Der Vertrag berechtigt den Abonnenten ausschließlich zur privaten Nutzung der Sky Dienste. Der Abonnent ist insbesondere nicht berechtigt, jegliche Inhalte der Sky Dienste öffentlich vorzuführen oder zugänglich zu machen z.B. durch den Upload in sog. File- bzw. Streaming-Sharing Systeme, bzw. kommerziell, z. B. für Internet-Ticker bzw. SMS-Dienste, zu nutzen. Bei einer öffentlichen Vorführung und/oder öffentlichen Zugänglichmachung und/oder kommerziellen Verwertung der Sky Dienste verstößt der Abonnent nicht nur gegen vertragliche Pflichten gegenüber Sky, sondern verletzt gegebenenfalls auch die Rechte Dritter an den Inhalten und hat daher auch mit der Geltendmachung von Ansprüchen durch Sky sowie Dritte zu rechnen. In dem Fall, dass der Abonnent sein Sky Abonnement bzw. seine Smartcard entgegen o.g. Bestimmung zur öffentlichen Vorführung genannter Dienste nutzt (insbesondere im Gastronomiesektor), ist Sky berechtigt, vom Abonnenten eine Vertragsstrafe in Höhe von € 2.500,00 pro Verstoß zu fordern. Dies gilt sinngemäß auch für den Fall, dass der Abonnent sein Sky Abonnement bzw. seine Smartcard außerhalb des Haushalts nutzt, für den das Abonnement angemeldet wurde. Darüber hinaus behält sich Sky den Ersatz weiterer, durch die missbräuchliche Nutzung seines Sky Abonnements bzw. seiner Smartcard und des Leih-Receiver entstandener Schäden vor. Des Weiteren ist Sky berechtigt, bei unberechtigter öffentlicher Vorführung die Zurverfügungstellung der Sky-Angebote so lange einzustellen, bis der Abonnent glaubhaft macht, dass er sein Sky Abonnement bzw. seine Smartcard nur mehr entsprechend des Umfangs seiner Nutzungsberechtigung (Privatnutzung) gebraucht (z.B. Abgabe einer Unterlassungserklärung). Sky behält sich jedenfalls das Recht vor, gegen die Zuwiderhandelnden sowohl zivilrechtlich als auch strafrechtlich (je nach dem jeweiligen eventuell verwirklichten Tatbestand) vorzugehen.

3.1.3 Der Abonnent ist verpflichtet, die Maßgaben des Jugendschutzes einzuhalten. Insbesondere hat der Abonnent hierzu sicherzustellen, dass kein Unbefugter Zugang zu seinem persönlichen PIN-Code erhält. Der Abonnent darf Jugendlichen unter 18 (achtzehn) Jahren keinen Zugang zu vorgesperrten Filmen gewähren. Sollte Sky begründeten Verdacht haben, dass Unbefugte (z.B. Minderjährige) über den Anschluss des Abonnenten Zugang zu vorgesperrten Leistungen haben, kann Sky dem Abonnenten die Möglichkeit zur Nutzung dieser Leistungen einschränken oder bis auf weiteres einstellen. Sky weist darauf hin, dass ein Verstoß gegen die Jugendschutzbestimmungen gegebenenfalls von Amts wegen strafrechtlich verfolgt werden kann.

3.2 Empfangsgerät und Smartcard

Der Abonnent ist nicht berechtigt, die Smartcard oder das Empfangsgerät Dritten zu überlassen, sofern diese von Sky zur Verfügung gestellt wurden. Davon ausgenommen ist die Überlassung zu Reparaturzwecken an einen von Sky mit der Reparatur beauftragten Dritten. Darüber hinaus ist der Abonnent nicht berechtigt, eine Smartcard oder ein Empfangsgerät zum Empfang des Angebotes über eine Satellitenempfangsanlage außerhalb seines privaten Haushalts (siehe Pkt. 1.4.1) zu verwenden, sofern nicht anders vertraglich mit Sky vereinbart. Die Smartcard oder das Empfangsgerät dürfen nicht zum Empfang des Angebotes außerhalb des offiziellen Verbreitungsgebiets von Sky genutzt werden. Das offizielle Verbreitungsgebiet ist den Kommunikationsmedien von Sky zu entnehmen und umfasst jedenfalls Österreich und Südtirol. Die Öffnung des Gehäuses sowie jede unberechtigte Modifikation an der Software oder Hardware eines von Sky zur Verfügung gestellten Empfangsgeräts ist unzulässig. Der Abonnent ist verpflichtet, Sky über alle Schäden an einem derartigen Leih- Empfangsgerät nebst Zubehör oder dessen Verlust oder Diebstahl unverzüglich zu unterrichten, indem er binnen 7 (sieben) Tagen nach dem Diebstahl oder dem Verlust, eine Kopie der entsprechenden Anzeige bei den zuständigen Behörden mittels Einschreiben mit Rückschein an Mediasat, sendet. Die gleiche Pflicht trifft ihn, wenn sonstige Empfangsstörungen auftreten und diese länger als drei Tage andauern.

3.3 Vertragsrelevante Mitteilungen/E-Mail Adresse

3.3.1 Eine nach Vertragsabschluss eintretende Änderung der bei Vertragsschluss anzugebenden Daten (insbesondere Name, Anschrift, E-Mail Adresse und Telefonnummer) des Abonnenten ist Sky und Mediasat unverzüglich mitzuteilen. Bei Änderung der Bankverbindung hat der Abonnent Sky und Mediasat hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen und Mediasat darauf angefordert eine entsprechende Einzugsermächtigung zu erteilen.

3.3.2 Falls der Abonnent Sky und Mediasat nicht über Änderungen der Anschrift informiert, dann gelten Mitteilungen auch dann, wenn sie dem Abonnenten tatsächlich nicht zugegangen sind, als zugegangen, wenn Sky diese Mitteilungen an die vom Abonnenten zuletzt bekannt gegebene Anschrift übermittelt hat. In diesem Fall gilt die Zustellung an eine innerhalb von Südtirol gelegene Adresse am 3. Werktag ab Versanddatum als bewirkt.

3.3.3 Sofern der Abonnent bei Vertragsabschluss eine E-Mail Adresse angegeben hat, sind Sky und Mediasat berechtigt, dem Abonnenten vertragsrelevante Mitteilungen wahlweise auch an die vom Abonnenten bekanntgegebene E-Mail Adresse zu senden.

3.3.4 Der Abonnent ist verpflichtet, die von ihm zum Empfang vertragsrelevanter Mitteilungen angegebene E-Mail Adresse in einem solchen Zustand zu halten, dass E-Mails auch abgerufen werden können. Sky empfiehlt dem Abonnenten, den E-Mail Account regelmäßig, zumindest aber einmal pro Woche, abzurufen, um einer Versäumnis in Bezug auf Zahlungs- und Reaktionsfristen vorzubeugen.

4 Vergütungsregelungen

4.1 Die festgelegten Entgelte zahlt der Abonnent im Voraus an Sky. Dies gilt ungeachtet einer etwaigen (vorläufigen) Einstellung der Zurverfügungstellung der Sky Angebote gemäß Pkt. 3.1.2. Zusätzlich hat der Abonnent bei Abonnementabschluss ggf. vereinbarte Aktivierungs- bzw. Bereitstellungsgebühren für das Abonnement zu leisten. Die unaufgeforderte Rückgabe der Smartcard oder des Leih-Empfangsgeräts vor Ablauf der Vertragslaufzeit bzw. die nicht ordnungsgemäße Beendigung des Abonnements entbindet den Abonnenten nicht von der Zahlungspflicht der vertraglich vereinbarten Entgelte.

4.2 Bei Zahlung im SEPA Basislastschriftverfahren zieht Mediasat die Abonnementbeiträge im Namen und auf Rechnung von Sky ein und führt das gesamte Inkasso durch. Wenn das Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Bankinstituts keine Verpflichtung auf Einlösung. Teilentlösungen werden im Bankeinzugsverfahren nicht vorgenommen. Der Abonnent erklärt sich damit einverstanden, dass seine Bankdaten von Mediasat an Sky weitergegeben werden. Abschließend stimmt der Abonnent ausdrücklich zu, dass während aufrechtem Sky Abonnementvertragsgebühren im Zusammenhang mit dem Sky Abonnementvertrag oder der Beendigung desselben von der Bankverbindung, die er Mediasat und/oder Sky angegeben hat, eingezogen werden.

4.3 Der Einzug erfolgt – sofern nicht einzelvertraglich anders vereinbart – je nach Angebot, für 6 oder 12 Monate im Voraus. Bei Bankeinzügen, die Sky im SEPA Basislastschriftverfahren vornimmt, kann Sky dem Kontoinhaber den Lastschrifteinzug mit einer verkürzten Ankündigungsfrist von mindestens 5 Tagen mitteilen. Wird ein Bankeinzug durch einen vom Abonnenten zu vertretenden Umstand zurückgerufen, ist Sky berechtigt vom Abonnenten ein Bearbeitungsentgelt in der Höhe von € 10,00 pro Rückbuchung einzuheben, sowie den Bearbeitungsaufwand, den die Bank Sky vorschreibt, zu verrechnen. Für den Fall des Verzuges jeglicher vom Abonnenten aufgrund des Vertrages zu leistenden Zahlung ist Sky berechtigt, ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe von 5% p.a. zu verrechnen. Für Mahnungen infolge Zahlungsverzugs verrechnet Sky dem Abonnenten die angefallenen, notwendigen, zweckdienlichen und angemessenen Spesen entsprechend den gesetzlichen Vorschriften. Ungeachtet dessen verpflichtet sich der Abonnent, soweit die Einforderung der ausstehenden Beiträge durch ein von Sky beauftragtes Inkassobüro oder einen Rechtsanwalt erfolgt, die Kosten, welche zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung notwendig waren, zu ersetzen.

5 Leistungsstörungen/Haftung/Paket-/Programmänderungen

5.1 Der Abonnent ist berechtigt, bei einem vollständigen oder teilweisen Programmausfall die Abonnementbeiträge entsprechend der Schwere der Störung anteilig zu mindern. Eine solche Minderung ist ausgeschlossen, wenn der Programmausfall im Verhältnis zur Gesamtleistung nur geringfügig ist oder dieser durch eine Softwareaktualisierung gem. Pkt. 1.2.5 auf dem Leih-Receiver und/oder der Smartcard verursacht wird, sofern diese Empfangsgeräte von Sky zur Verfügung gestellt werden. Für den Fall, dass der Programmausfall auf ein Verschulden des Abonnenten (z.B. Verletzung seiner Obliegenheiten gem. Pkt. 3.1.1) zurückzuführen ist, hat der Abonnent keinen Anspruch auf Minderung.

5.2 Sky haftet nicht für mögliche Schäden, die dem Abonnenten durch den unsachgemäßen Betrieb eines von Sky zugelassenen Empfangsgeräts entstehen, insbesondere an den ihm gehörenden Waren und Einrichtungsgegenständen sowie sonstigen Gegenständen, gleichgültig welcher Art, Herkunft, Dauer und welchen Umfangs die Einwirkungen sind. Im Falle von Funktionsstörungen tauscht Sky einen zur Verfügung gestellten Leih-Receiver aus. Sky haftet nicht für die Funktionalität eines nicht von Sky zur Verfügung gestellten Leih-Receiver. Im Falle des Austauschs des Leih-Receiver kann Sky einen gleichartigen Leih-Receiver, der auch gebraucht und generalüberholt sein kann, zur Verfügung stellen. Jegliche Haftung von Sky für den möglichen Verlust bzw. die reparaturbedingte Löschung von Daten/Inhalten auf dem von Sky zur Verfügung gestellten Leih-Receiver, insbesondere bei der Erbringung von Gewährleistung oder im Rahmen der Aktualisierung von Software, ist ausgeschlossen.

5.3 Sky und der Abonnent haften gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

5.4 Sky hat das Recht, den Vertrag bezüglich einzelner Pakete und/oder Kanäle außerordentlich unter Einhaltung einer Frist von 14 (vierzehn) Tagen zu ändern, sowie die Pflicht, den Abonnenten darüber schriftlich zu unterrichten, falls Sky aufgrund lizenzrechtlicher Gründe (insb. bei Rechteverlust oder dem Erwerb neuer Rechte) und/oder aus technischen Gründen nicht mehr in der Lage ist, dem Abonnenten diese Pakete und/oder Kanäle anzubieten. Sky kann den Vertrieb einiger Programme einstellen, sowie die Anzahl der Sendestunden jedes Kanals ändern oder reduzieren und die Sehberechtigung für einen jeglichen im vom Abonnenten gewählten Paket enthaltenen Kanal entziehen. Bei Einstellung eines Kanals, wird der Abonnent, sofern er eine diesen Kanal beinhaltenden Service abonniert hat, mit einer ordnungsgemäßen Mitteilung über die Einstellung informiert und Sky hat das Recht, diesen Kanal zu ersetzen. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis, dass:

- a) die von Sky übertragenen, jedoch von anderen Sendern veranstalteten Kanäle kein Eigentum von Sky sind;
- b) die Pakete mit Sport- bzw. Fußballinhalten je nach den ausschließlichen Rechten, derer Sky am Anfang von jeder Fußball- bzw. Sportsaison Inhaber ist, geändert werden können.

Der Abonnent nimmt daher zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden,

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Sky Österreich Fernsehen GmbH für den Bezug der Sky Programme in Südtirol (Fassung Mai 2018)



dass die Inhalte dieser Pakete aufgrund der (Nicht-)Verfügbarkeit der entsprechenden Senderechte für Sky geändert werden können. Solche Änderungen können auch den Inhalt anderer Pakete und/oder Kanäle betreffen. Auf jeden Fall hat Sky die Abonnenten darüber zu informieren.

5.5 Sky ist nicht verantwortlich für Störungen bzw. Unterbrechungen der geschuldeten Leistungen aufgrund von höherer Gewalt, d.h. für Umstände, die nicht dem Einflussbereich von Sky unterliegen. Dies sind z.B. – aber nicht erschöpfend – Erdbeben, Überschwemmungen, Feuer und andere Naturkatastrophen, Streiks sowie Handlungen bzw. Unterlassungen von Telekommunikationsanbietern, Stromversorgern bzw. ganz allgemein dritter Dienstleistungsanbieter.

6 Datenschutz

6.1 Sky ist Verantwortlicher für die Verarbeitung der vom Abonnent angegebenen personenbezogenen Daten. Fragen zum Datenschutz kann der Abonnent an die oben genannte Adresse oder an infoservice@sky.at richten.

6.2 Die vom Abonnent angegebenen personenbezogenen Daten sowie Daten über Art und Häufigkeit seiner Nutzung der von Sky erbrachten Leistungen werden von Sky verarbeitet und innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (insbesondere nach UGB und BAO) gespeichert, soweit dies für die Vertragserfüllung, insbesondere für die Durchführung des Kundenservices sowie die Vergütungsabrechnung, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO). Die Daten werden, abhängig vom jeweiligen Abonnement, ggf. an Dritte, welche in einem Vertragsverhältnis mit dem Abonnenten stehen (z.B. IPTV-Anbieter) und an Dienstleister, die im Auftrag von Sky Leistungen erbringen (Auftragsverarbeitung, Art. 28 DS-GVO) übermittelt. Sofern sich ein Sky Dienstleister in einem Drittland befindet, wird durch geeignete Maßnahmen (insbesondere Verwendung von EU-Standardvertragsklauseln) gewährleistet, dass die Rechte des Abonnenten als betroffene Person gewahrt sind.

6.3 Sky übermittelt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO zum Zweck der Einbringung offener Forderungen aus dem Abonnement Daten über das Zahlungsverhalten des Abonnenten, Inhalt des laufenden Abonnements sowie einer allfälligen Beendigung des Abonnements an die Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen.

6.4 Sky nutzt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO Adressdaten von Abonnenten, die Sky im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat, um diesen auch über die Vertragslaufzeit hinaus Informationen zu Sky Produkten aus dem Bereich Pay-TV per Post zukommen zu lassen (Direktwerbung). Der Abonnent kann der Nutzung der Daten zum Zweck der Direktwerbung per Post jederzeit widersprechen, u.a. unter der oben genannten Adresse oder per Mail an infoservice@sky.at.

6.5 Der Abonnent hat das Recht, unentgeltlich Auskunft über die von ihm bei Sky gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 15 DS-GVO). Der Abonnent hat außerdem das Recht, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu verlangen (Art. 16-18 DS-GVO) sowie das Recht, betreffenden Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten (Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DS-GVO). Einer Datenverarbeitung, die zur Wahrung berechtigter Interessen von Sky oder eines Dritten erforderlich ist oder die zum Zweck der Direktwerbung erfolgt, kann der Abonnent jederzeit widersprechen (Art. 21 DS-GVO). Entsprechende Anfragen kann der Abonnent an die oben genannte Adresse oder an infoservice@sky.at richten. Ist der Abonnent der Ansicht, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten durch Sky einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen widerspricht, kann er sich auch an eine Aufsichtsbehörde wenden.

6.6 Weitere Informationen zum Datenschutz bei Sky finden sich in der jeweils aktuellsten Fassung in der Rubrik Datenschutz auf der Webseite unter www.sky.at.

7 Vertragsabschluss/Aufschiebende Bedingungen/Vertragslaufzeit/Vertragsänderung/ /Kündigung/Rücktritt

7.1 Mit Unterzeichnung des Abonnementformulars kommt der Vertrag auf Basis der Vertragsgrundlagen - unter den aufschiebenden Bedingungen der 1) Zahlung der Abonnementgebühren, je nach Angebot, für die ersten 6 oder 12 Monate und 2) des Versands der Smartcard an den Abonnenten - zustande. Der Abonnent verpflichtet sich dabei, die entsprechenden Abonnementgebühren spätestens binnen 10 Tagen ab Unterschriftsdatum zu zahlen. Es besteht die Möglichkeit, das Abonnementformular entweder direkt beim Sky-Fachhändler zu unterfertigen oder es unter www.sky.at/suedtirol herunterzuladen, auszufüllen und unterschrieben an Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen zu senden.

7.2 Die Smartcard wird am Tag ihrer Übergabe an den Abonnenten von Sky freigeschaltet. Der Abonnent nimmt zur Kenntnis, dass die Freischaltung der Smartcard bedeutet, dass die AGB gelesen und akzeptiert wurden.

7.3 Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate zuzüglich des anteiligen Monats des Vertragsbeginns (z.B. X Tage des Monats, in welchem der Tag des Vertragsbeginns liegt + 12 Monate).

7.4 . Sofern der Vertrag nicht durch den Abonnenten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird, verlängert er sich jeweils um weitere 12 Monate.

7.5 Der Vertrag kann erstmals zum Ablauf des Monats, mit welchem die vereinbarte Vertragslaufzeit endet, gekündigt werden (z.B. Vertragslaufzeit 12 Monate und Vertragsbeginn am 15.07: erste Kündigungsmöglichkeit zum 31.07. des darauffolgenden Jahres). Danach kann er jeweils zum Ablauf von 12 Monaten gekündigt werden (z.B. zum 31.07. der jeweils darauffolgenden Jahre).

7.6 Die Kündigungsfrist für die Kündigung gemäß 7.4 und 7.5 beträgt 30 (dreißig) Tage. Für die Rechtzeitigkeit ist das Einlangen einer entsprechenden schriftlichen Mitteilung mittels eingeschriebenem Brief (an Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen), oder per Fax (0471 543 743) oder per E-Mail (sky@mediasat.com) bei Mediasat maßgeblich (z.B. bei Kündigung zum 31.07. muss schriftliche Kündigung

bis spätestens 01.07. bei Mediasat eingelangt sein). Sky wird den Abonnenten über das Herannahen der Kündigungsfrist mindestens 30 Tage vor dem Beginn der Frist informieren.

7.7 Der Abonnent hat während aufrechten Vertrags die Möglichkeit, den vereinbarten Umfang seines Abonnements, entweder einseitig oder gemeinsam mit Sky, zu nachfolgenden Bedingungen zu ändern, wobei Sky den Abonnenten jeweils im Vorhinein im Rahmen seiner Marktkommunikation über die entsprechenden Vertragsfolgen unter folgenden Bedingungen aufklärt:

a) Änderung der Empfangsgeräte: Der Abonnent hat die Möglichkeit, ein anderes Empfangsgerät von Sky zu nutzen. In diesem Fall beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der Zustimmung der Änderung durch den Abonnenten neu zu laufen.

b) Sonderangebote: Falls dem Abonnenten gegenüber angeboten, hat dieser die Möglichkeit, Sonderangebote von Sky (z.B. besonderer Rabatt) in Anspruch zu nehmen. In diesem Fall beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der Annahme des Sonderangebots neu zu laufen.

7.8 Während der Laufzeit des Vertrages können Extras, wie z.B. einzelne Programmkanäle, soweit angeboten, zu den jeweils gültigen Bedingungen abonniert werden. Für diese gilt die Laufzeit des Sky Vertrages sowie die Kündigungsregelungen.

7.9 Ist der Abonnent mit der Zahlung der Abonnementbeiträge oder mit sonstigen Zahlungsverpflichtungen aus eigenem Verschulden und nicht nur geringfügig in Zahlungsverzug, so kann Sky trotz Fortdauer der Zahlungsverpflichtung die Sehberechtigung bis zur vollständigen Bezahlung der offenen Beiträge oder sonstigen Zahlungsverpflichtungen entziehen. Das Recht von Sky zur fristlosen Kündigung wegen Zahlungsverzug oder aus einem anderen wichtigen Grund bleibt davon unberührt. Als ein wichtiger Grund gilt auch die unberechtigte öffentliche Vorführung gemäß Pkt. 3.1.2.

7.10 Kündigt Sky das Abonnement außerordentlich nach 1) Fristsetzung zur Nacherfüllung im Fall des schuldhaften Zahlungsverzugs oder 2) nach entsprechender Abmahnung im Fall sonstiger schuldhafter Leistungspflichtverletzung des Abonnenten, ist der Abonnent zur Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes statt der vertraglich vereinbarten Leistung verpflichtet. Die Höhe des Schadenersatzes richtet sich nach Höhe und Anzahl der Abonnementbeiträge bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin (z.B. ordentlicher Kündigungstermin 31.12.; außerordentliche Kündigung 31.08.; Laufzeit bis zum nächsten Kündigungstermin wären 4 Monate: Der Abonnent hat in diesem Fall Schadenersatz in der Höhe des 4-fachen vereinbarten monatlichen Abonnementbeitrags zu zahlen).

7.11 Der Abonnent hat auf jeden Fall die Möglichkeit, vom Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens 30 (dreißig) Tagen mittels eingeschriebenem Brief an Mediasat zurückzutreten. Auf jeden Fall hat der Abonnent bis zum Tag des Wirksamwerdens des Rücktritts die geschuldeten Beträge für die Leistungserbringung an Sky zu zahlen. Im Rücktrittsfall hat der Abonnent das Recht auf Rückerstattung eines dem Entgelt für die bereits im Voraus bezahlte und nicht benutzte Leistung entsprechenden Betrags. Die Rückerstattung dieses Betrages erfolgt binnen 14 (vierzehn) Tagen ab Rückerhalt der Hardware seitens Mediasat gemäß Pkt. 1.2.4. und 1.4.3. Wurden dem Abonnenten für seinen Vertrag vergünstigte Abonnementbeiträge für einen bestimmten Zeitraum gewährt und kündigt der Abonnent den Vertrag vor Ablauf dieses Zeitraums, hat der Abonnent an Sky die Differenz zwischen den regulären Abonnementbeiträgen und den reduzierten Abonnementbeiträgen zu bezahlen.

Der Abonnent haftet nur für eine Minderung des Wertes der Geräte, welche aus einer Manipulation resultiert, die von jener abweicht, die notwendig ist, um die Art, die Merkmale und die Funktionsweise der Geräte festzustellen.

7.12 Der Abonnent hat auf jeden Fall das Recht, den Vertrag außerordentlich ohne Kündigungsfrist zu kündigen, falls es in einem Zeitraum von 12 Monaten zu Programmausfällen kommen sollte, die insgesamt länger als 14 (vierzehn) Tage andauern.

7.13 Im Fall von Verträgen, die im Wege des Fernabsatzes bzw. außerhalb der Geschäftslokale, wie im Art. 71 oben vorgesehen, abgeschlossen werden, hat der Abonnent das Recht gemäß den Artikeln 52 ff. D. Lgs 206/2005 (sog. Italienisches Konsumentenschutzgesetz) innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss vom Vertrag zurückzutreten, indem er eine ausdrückliche Erklärung vor Ablauf der genannten Frist darüber abgibt, die den Willen zum Rücktritt enthält (zu senden an Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen). Der Rücktritt muss in keiner Weise begründet werden. Der zurückgetretene Abonnent muss keine sich daraus ergebenden Kosten tragen, abgesehen von jenen gemäß Art. 56 Abs. 2 (allfällige Mehrkosten des Versandes, die der Abonnent ausdrücklich gewählt hat) und gemäß Art. 57 Abs. 2 italienisches Konsumentenschutzgesetz (allfällige Wertminderung der Hardware-Komponenten infolge von nicht ordnungsgemäßer Handhabung).

8 AGB- und Entgeltänderungen

8.1 Sky ist berechtigt, geringfügige Änderungen in der inhaltlichen Gestaltung der Pakete und/oder Kanäle vorzunehmen, solange der Gesamtcharakter des Pakets und/oder Kanals erhalten bleibt und diese Änderungen sachlich gerechtfertigt sind, weil – ohne dass Sky hieraus ein Vorwurf gemacht werden kann – Lizenzvereinbarungen mit Dritten nicht verlängert werden konnten und diese Änderung für den Abonnenten zumutbar ist. Sky wird auf jeden Fall die Abonnenten darüber informieren.

8.2 Sky hat das Recht, die mit dem Abonnenten vertraglich vereinbarten Abonnementbeiträge entsprechend zu erhöhen, falls sich Lizenzkosten (insbesondere Lizenzkosten für den Erwerb von Premium-Sportrechten, Filmrechten, oder Verbreitungsrechten für Drittkanäle) für die im Rahmen des Abonnements ausgestrahlten Programme, extern verursachte Technikkosten (insbesondere Änderung von Kabelweiterleitungsentgelten durch Kabelnetzbetreiber, Erhöhung der Transponderkosten für die Satellitenverbreitung) oder Gebühren oder Steuern, die sich auf die Kosten der Ausstrahlung der im Rahmen des Abonnements gesendeten Programme

auswirken, erhöhen. Eine solche Erhöhung muss dem Abonnenten rechtzeitig, aber mindestens 30 (dreißig) Tage im Voraus, schriftlich mitgeteilt werden. Der Abonnent hat das Recht, den Vertrag zu kündigen oder den von der Erhöhung betroffenen Service bzw. das eine von der Erhöhung betroffene Produkt zu widerrufen, indem er binnen 30 (dreißig) Tagen nach obiger Mitteilung einen eingeschriebenen Brief mit Rückschein an Mediasat sendet. Wenn der Abonnent sein Kündigungsrecht mit den oben genannten Modalitäten und unter Einhaltung der oben genannten Fristen nicht ausübt, gelten die neuen Bedingungen als akzeptiert und sie werden nach Ablauf der für die allfällige Mitteilung der Kündigung vorgesehenen Frist wirksam.

8.3 Falls sich die in Pkt. 8.2 genannten externen Technik- und/oder Lizenzkosten, Steuern und/oder Gebühren verringern, so wird Sky diese Reduktion entsprechend an den Abonnenten in Form einer Reduktion der mit dem Abonnenten vertraglich vereinbarten Abonnementbeiträge weitergeben.

8.4 Sky kann nach vorheriger Mitteilung an den Abonnenten oder mittels Informationskampagne, die mindestens 1 (ein) Monat im Voraus zu erfolgen hat, die gegenständlichen AGB ändern, sowie die Entgeltbestimmungen aktualisieren. Diese Möglichkeit besteht insbesondere im Falle von Gesetzes- oder Verordnungsänderungen, organisatorischen, administrativen, technischen Gründen, Änderung der angebotenen Inhalte, Änderung oder Aktualisierung der technischen Lösungen für die Erbringung der Services, Technologie- oder Informatikentwicklungen, und jedenfalls unter besonderen oder allgemeinen Umständen, die für die vertraglichen Leistungen relevant sind. Obige Aufzählung ist nur beispielhaft und nicht abschließend. In diesen Fällen kann der Abonnent den Service bzw. den Vertrag gemäß Pkt. 7.11 kündigen. Die jeweils anwendbaren AGB von Sky sowie die entsprechende Charta der Leistungen sind für den Abonnenten auf der Website sky.at/suedtirol zugänglich gemacht.

9 Übertragung an Dritte

Der Abonnent darf seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (und dem Vertrag über sonstige Dienste) nicht ohne Genehmigung von Sky an Dritte übertragen.

10 Salvatorische Klausel

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam, so bleibt die Gültigkeit der AGB im Übrigen unberührt.

11 Sky-Kundendienst, Mitteilungen und Beschwerden

11.1 Der Sky-Kundendienst kann an folgender Adresse Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen, Tel. 0471543739 bzw. per E-Mail sky@mediasat.com oder unter den in der Charta der Leistungen oder auf der Webseite www.sky.at/suedtirol sowie im Vertrag selbst oder in der Abrechnungsdokumentation bzw. sonstigen von Sky an den Abonnenten gesendeten Mitteilungen angeführten Telefonnummern kontaktiert werden.

11.2 Allfällige Beschwerden können vom Abonnenten dem Sky-Kundendienst über die im Pkt. 11.1 genannten Kontaktdaten schriftlich mitgeteilt werden. Sky prüft die Begründetheit der Beschwerde und teilt das Prüfungsergebnis binnen 30 (dreißig) Tagen ab Erhalt der Mitteilung des Abonnenten entweder schriftlich oder telefonisch mit. Wenn Sky die Beschwerde für begründet erachtet, informiert Sky den Abonnenten über die geeigneten Maßnahmen und die vorgesehene Dauer der Arbeiten für die Beseitigung der festgestellten Regelwidrigkeiten und der eventuell zugefügten Schäden. Falls die Beschwerde als unbegründet erachtet wird, wird der Abonnent darüber informiert.

Die vorliegende Leistungscharta ist ab 01.10.2018 gültig. Charta der Sky-Leistungen.



Präambel

Die vorliegende Charta der Leistungen (in weiterer Folge „Leistungscharta“) hat den Zweck, das Verständnis für die Nutzung der von der Sky Österreich Fernsehen GmbH, Rivergate, Handelskai 92, 1200 Wien (im Folgenden „Sky“) angebotenen Kommunikationsdienstleistungen durch Satellitenübertragung („DTH“) und der Zusätzlichen Leistungen, so wie diese nachstehend definiert werden, zu erleichtern.

Die Leistungscharta ist ein sehr nützliches Dokument, das Ihnen einen leichten Zugang zu einigen zweckdienlichen Informationen, die den Abonnementvertrag für die Leistungen von Sky betreffen, ermöglicht.

Die Leistungscharta geht nämlich mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Sky („AGB“) einher, auf die bezüglich aller weiteren Informationen über die vertragliche Regelung verwiesen wird, die Sky periodisch aktualisiert und die Sie Sie bittet, aufmerksam zu lesen.

Zu diesem Zweck verfolgt die Leistungscharta, die gemäß den Bestimmungen des behördlichen Beschlusses über die Garantien in der Kommunikation Nr. 278/04/CSP abgefasst wurde, Zielsetzungen der Vereinfachung, Klarheit und Transparenz der darin enthaltenen Informationen.

In der Leistungscharta finden Sie Informationen über:

- die GRUNDSÄTZE, das heißt, die grundlegenden Kriterien, an die Sky sich beim Angebot seiner Leistungen hält;
- die BESCHREIBUNG der von Sky angebotenen Leistungen, Kosten etc.;
- die STANDARDS, die als Qualitätsniveau der angebotenen Leistungen verstanden werden;
- den SCHUTZ der Rechte der Abonnenten für den Fall, dass die erbrachten Leistungen nicht den festgelegten Grundsätzen und Standards entsprechen sollten.

Die Gesellschaft

Die Sky Österreich Fernsehen GmbH hat ihren Sitz in Wien, Rivergate, Handelskai 92, 1200 Wien. Ihre Website lautet www.sky.at/suedtirol. Informationen über die Tätigkeiten und Aktionen von Sky können der Website entnommen werden. Jene Begriffe, die unter Anführungszeichen gesetzt sind, sind in der Leistungscharta und/oder in den „AGB“ definiert.

Art. 1 Allgemeine Grundsätze

1.1 Sky verwendet stets viel Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse ihrer Abonnenten und bemüht sich, allfällige Probleme, die von ihren Abonnenten im Zusammenhang mit der Nutzung der „Leistungen“ gemeldet werden, rasch zu lösen.

1.2 Sky unternimmt weitest reichende Bemühungen, um ihre „Leistungen“ regelmäßig, kontinuierlich und ohne Unterbrechungen anzubieten, ausgenommen Unterbrechungen, die von Sky unabhängig oder auf Eingriffe im Hinblick auf Wartung, Erweiterung oder Verbesserung der „Leistungen“ an sich zurückzuführen sind. Sky setzt in den zuletzt angeführten Fällen sämtliche erforderlichen Maßnahmen, um die Zeit der Unterbrechung zu verringern und ihrem Abonnenten die geringstmögliche Belästigung zu verursachen.

1.3 Sky kann die Übertragung einiger Programme unterbrechen, abändern, oder die Anzahl der Sendungsstunden der „Kanäle“/ „Leistungen“, die in den „Leistungen“ enthalten sind, verringern und deren Empfang unterbrechen. Im Falle der Unterbrechung eines „Kanals“ trägt Sky dafür Sorge, die Abonnenten über diese Unterbrechung mit einer geeigneten Mitteilung zu informieren. Sky ist auch befugt, derartige Kanäle zu ersetzen. Lesen Sie hierzu auch die Bestimmungen der Art. 1, 5.4 und 8.1 der „AGB“.

1.4 Sky informiert Sie schriftlich (per Receiver-Message bzw. per E-Mail) über allfällige Wartungseingriffe, die Unterbrechungen der „Leistung“ mit sich bringen, unter Angabe der mutmaßlichen Dauer und der Modalitäten, um Unterstützung zu erhalten.

1.5 Sky ist für Unterbrechungen und/oder Aussetzungen der „Leistung“ und/oder der Programme und/oder der „Kanäle“/ „Leistungen“, die in den „Leistungen“ enthalten sind, die auf Gründe höherer Gewalt zurückzuführen sind, nicht verantwortlich. Als höhere Gewalt gelten Umstände, die sich außerhalb der Kontrolle von Sky befinden, wie beispielsweise, ohne dass diese Aufzählung Anspruch auf Vollständigkeit erhebt: Überschwemmungen, Erdbeben, Feuersbrünste und sonstige Naturkatastrophen, Streiks sowie Handlungen und/oder Unterlassungen von Erbringern von Telekommunikations-Dienstleistungen oder Lieferanten von elektrischer Energie, und allgemein von Dritten erbrachte Dienstleistungen. Lesen Sie hierzu auch die Bestimmung Art. 5.5 der „AGB“.

Art. 2 Beschreibung der Leistung

2.1 Unter „Leistung“ versteht man sämtliche von Sky angebotenen „Pakete“ und alle sonstigen von Sky angebotenen zusätzlichen Leistungen, die vom Abonnenten genutzt werden können. Für eine weitergehende Beschreibung aller von Sky angebotenen Leistungen wird auf die „AGB“ verwiesen.

2.2 „Haupt-Leistung“ sind sämtliche Leistungen, die vom Abonnenten individuell zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder später gewählt wurden.

2.3 Die „Haupt-Leistung“ muss in Übereinstimmung mit den Bestimmungen in Art. 3 der „AGB“ genutzt werden. Sky ist dazu berechtigt, die Einhaltung dieser Bestimmungen zu kontrollieren. Im Falle der unrechtmäßigen Benützung ist Sky berechtigt, vom Abonnenten die Zahlung einer Pönale von € 2.500,00 zu verlangen. Darüber hinaus hat der Abonnent entsprechend der geltenden Gesetzeslage mit zivil- und strafrechtlichen Sanktionen zu rechnen. Lesen Sie weiterführend die Bestimmungen des Art. 3.1.2 der „AGB“.

Art. 3 Kosten der Leistung

3.1 Die Preise für die von Sky angebotenen Produkte und Leistungen umfassen

die geltende MwSt., ausgenommen die Pönale.

3.2 Sämtliche Preise und/oder Entgelte für die Sky-Produkte und -Leistungen (beispielsweise, ohne dass diese Aufzählung Anspruch auf Vollständigkeit erhebt: Abonnement-Gebühr, Aktivierungsentgelt der zusätzlichen Leistungen und die Kosten für Anrufe beim Kundendienst) sind in den Sky Entgeltbestimmungen, im Abonnement-Antrag und/oder in den „AGB“ wiedergegeben, auf der Website www.sky.at/suedtirol veröffentlicht oder bei den Sky-Verkaufsstellen oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst verfügbar.

3.3 Die Kosten für Anrufe beim Kundendienst sind im nachstehenden Artikel 6 („Unterstützung für Abonnenten“) angeführt.

3.4 Allfällige zusätzliche Kosten sind in den Angeboten, in den Materialien und auf der Website www.sky.at/suedtirol angeführt oder können durch Anruf beim Kundendienst erfragt werden.

Art. 4 Aktivierung und Dauer

4.1 Sie können die „Leistungen“ von Sky anfordern, indem Sie den Abonnement-Antrag bei einem Sky-Fachhändler ausfüllen oder das Anmeldeformular unter www.sky.at/suedtirol herunterladen, ausfüllen und unterschrieben an Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen senden. Die Aktivierung der „Haupt-Leistung“ erfolgt automatisch spätestens 3 Werktagen nach erfolgtem Zahlungseingang wie in den Entgeltbestimmungen und in den „AGB“ definiert.

4.2 Der Abo-„Vertrag“ hat – außer es wurde in Angeboten, die Sie freiwillig angenommen haben, ausdrücklich eine andere Dauer vorgesehen – eine Dauer von 12 Monaten zzgl. dem anteiligen Monat des Vertragsabschlusses ab dem Datum der Unterschrift auf dem Abo-Formular, und gilt als alljährlich stillschweigend erneuert, es sein denn, dass er gemäß Art. 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 der „AGB“ gekündigt wird. Jedenfalls haben Sie die Möglichkeit im Sinne des nachstehenden Art. 5 und anhand der darin vorgesehenen Modalitäten jederzeit den „Vertrag“ zu kündigen.

4.3 Die Regelungen betreffend der Abänderung der Entgelte und der „AGB“, sowie der Mitteilungs-Modalitäten sind in Art. 8 der „AGB“ enthalten. Diese Abänderungen werden Ihnen schriftlich (per Post oder per E-Mail) mitgeteilt.

Art. 5 Rücktritt

5.1 Sie haben die Möglichkeit, von Ihrem „Vertrag“ jederzeit durch eine schriftliche Mitteilung mit einer Frist von 30 (dreißig) Tagen zurückzutreten. Der Rücktritt ist an die Adresse: „Mediasat GmbH Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen“ zu senden. Sie bekommen von Sky eine Bestätigung über den erfolgten Rücktritt. Alle Informationen über Vertragsauflösungsmöglichkeiten sind in Art. 7 der „AGB“ angegeben. Im Rücktrittsfall haben Sie das Recht, die Rückerstattung eines dem Entgelt für die bereits im Voraus bezahlte und nicht benutzte Leistung entsprechenden Betrages zu verlangen. Die Rückerstattung dieses Betrages erfolgt binnen 14 (vierzehn) Tagen ab Rückhalt der Hardware seitens Mediasat gemäß Pkt. 1.2.4. und 1.4.3 der „AGB“.

5.2 Sky kann die „AGB“ abändern oder die diversen Beträge, die als Entgelt für die diversen, von Sky erbrachten „Leistungen“ geschuldet werden, erhöhen, wovon Sie den Abonnenten schriftlich verständigt. In derartigen Fällen können Sie gemäß Punkt 8.4 der „AGB“ und der in Art. 7.11 angegebenen Modalitäten und Fristen zurücktreten. Üben Sie das Rücktrittsrecht nicht aus, so gelten die neuen „AGB“ und/oder die neuen Preise als akzeptiert und sind ab Ablauf der 30- (dreißig-)tägigen Frist ab der Mitteilung von Sky wirksam.

5.3 Für den Fall, dass Sie beschließen, vor Ablauf der Dauer von besonderen Angeboten von Sky vom Abo-Vertrag zurückzutreten, so müssen Sie an Sky den Betrag der Preisnachlässe, in deren Genuss Sie gekommen sind, zahlen. Für nähere Informationen lesen Sie den Art. 7.11 der „AGB“.

5.4 Bei Vertragsbeendigung regeln die Art. 1.2.4 und 1.4.3 der „AGB“ die Modalitäten und Zeiten für die Rückgabe der von Sky in Gebrauchslleihe überlassenen Hardware.

5.5 Im Fall von Verträgen, die im Wege des Fernabsatzes bzw. außerhalb der Geschäftslokale, wie im Art. 4.1 oben vorgesehen, abgeschlossen werden, hat der Abonnent das Recht gemäß den Artikeln 52 ff. D. Lgs. 206/2005 (sog. italienisches Konsumentenschutzgesetz) innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss vom Vertrag zurückzutreten, indem er eine ausdrückliche Erklärung vor Ablauf der genannten Frist darüber abgibt, die den Willen zum Rücktritt enthält (zu senden an Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen). Der Rücktritt muss in keiner Weise begründet werden. Der zurückgetretene Abonnent muss keine sich daraus ergebenden Kosten tragen, abgesehen von jenen gemäß Art. 56 Abs. 2 (allfällige Mehrkosten des Versandes, die der Abonnent ausdrücklich gewählt hat) und gemäß Art. 57 Abs. 2 italienisches Konsumentenschutzgesetz (allfällige Wertminderung der Hardware-Komponenten infolge von nicht ordnungsgemäßer Handhabung).

Art. 6 Unterstützung für Abonnenten

6.1 Die Mediasat GmbH übernimmt für Sky die Abwicklung der Kundenbeziehung. Bei Fragen rund um Ihr Abonnement können Sie sich schriftlich (Porto ist von Ihnen zu übernehmen) an die Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen, wenden oder diese unter der Telefonnummer 0471 543 739 (geographische Rufnummer) kontaktieren. Die Kosten für den Anrufer hängen vom jeweiligen Tarifmodell des Anrufers ab.

Art. 7 Leistung der Wartung des „Leih-Receivers“ und der von Sky gelieferten Materialien

7.1 Im Falle von Funktionsstörungen des „Leih-Receivers“, die in Gebrauchslleihe überlassen wurden, und/oder der Smartcard dürfen Sie nicht direkt einschreiben, sondern müssen der Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen

Die vorliegende Leistungscharta ist ab 01.10.2018 gültig. Charta der Sky-Leistungen.



übersendet werden. Sky garantiert die sofortige Veranlassung des Austausches des nicht funktionierenden Materials mit entsprechendem funktionstüchtigem Material, das auch gebraucht und generalüberholt sein kann.

7.2 Im Falle von Funktionsstörungen tauscht Sky den „Leih-Receiver“ aus. Im Falle eines Receivers, der Ihnen gehört oder jedenfalls nicht von Sky zur Verfügung gestellt wurde, ist Sky gemäß den Bestimmungen des Art. 5.2 der „AGB“ nicht haftbar. Im Falle des Austauschs des „Leih-Receivers“ kann Ihnen Sky einen gleichartigen „Leih-Receiver“, der auch gebraucht und generalüberholt sein kann, liefern.

7.3 Für den Fall, dass der Nicht-Austausch der Hardware Ihnen anzulasten ist, bleibt die Verpflichtung zur Zahlung der Abonnementgebühr und der sonstigen, auf Grund des „Vertrages“ geschuldeten Beträge aufrecht.

7.4 Sie sind verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung des „Vertrages“ den von Sky zur Verfügung gestellten „Leih-Receiver“ und die Smartcard an Mediasat zurückzusenden. Für den Fall, dass Sie den Vertrag ohne wichtigen Grund kündigt haben oder Sie ein Verschulden an der Auflösung des Vertrages trifft, erfolgt die Rücksendung auf Ihre Kosten und Gefahr. Im Falle von Verlust, Diebstahl, Beschädigung, Zerstörung oder Nicht-Rückgabe der im Eigentum von Sky stehenden Hardware, ist Sky berechtigt nach eigener Wahl nach einer der beiden folgenden Alternativen vorzugehen: a) Sky kann, bis zur ordnungsgemäßen Rückgabe, als pauschalen Schadensersatz eine monatliche, angemessene Nutzungsentschädigung fordern; oder b) Sky kann eine Frist zur Rückgabe setzen bei gleichzeitiger Androhung, dass bei Verstreichen der Frist Sky die Rücknahme der Hardware verweigern kann und stattdessen Schadenersatz entsprechend dem jeweiligen Wert des „Leih-Receivers“ bzw. der Smartcard verlangen kann. Der Wert der Smartcard wird mit € 35 festgelegt. Von diesen Fällen ist der Ersatz höherer Schäden und sämtlicher Kosten, die erforderlich sind, um die Rückgabe oder den Erhalt der im Eigentum von Sky stehenden Hardware zu erwirken, ausgenommen. Für genauere Informationen lesen Sie die Art. 1.2, 1.4 und 3.2 der „AGB“.

Art. 8 Fakturierung und Zahlungen

8.1 Bei Abschluss des Abovertrages bezahlen Sie die Abogebühren je nach Angebot entweder für 6 oder für 12 Monate im Voraus. Die Zurverfügungstellung der Rechnung erfolgt im ersten Vertragsjahr dementsprechend entweder zweimalig oder einmalig. Ab dem zweiten Vertragsjahr bezahlen Sie Ihre Abogebühren jeweils 6 Monate im Voraus. Dementsprechend stellt Sky Ihnen auch die Rechnung für einen Zeitraum von 6 Monaten zur Verfügung. Mangels kostenpflichtiger Zusatzdienste zum linearen Programm können wir Ihnen eine gesonderte Aufschlüsselung der Ausgaben aufstellung nicht zukommen lassen.

8.2 Die vorgesehenen Folgen und die Beträge, die im Falle der Nichterfüllung oder verspäteten Erfüllung zu zahlen sind, sind in Art. 7.9 der „AGB“ angegeben, in dem unter anderem die Verrechnung von Zinsen vorgesehen ist. Im Falle von Nichterfüllungen, die zur Vertragsauflösung führen, kommen die weiteren Konsequenzen gemäß Art. 7.10 der „AGB“ zur Anwendung.

Art. 9 Beschwerden

9.1 Die Mediasat GmbH übernimmt den Kundendienst für Sky-Kunden. Sie können allfällige Beschwerden sowohl schriftlich an „Mediasat GmbH, Enrico Fermi-

straße 34, 39100 Bozen“ oder unter der Telefonnummer (werktags erreichbar von 08:00 bis 12:00) 0471 543 739 einbringen. Die Kosten für den Anrufer hängen vom jeweiligen Tarifmodell des Anrufers ab. Jeder Beschwerde wird ein nachvollziehbarer Identifikations-Code zugewiesen.

9.2 Sky verpflichtet sich, die Begründetheit der Beschwerde zu beurteilen und das Ergebnis der Beurteilung oder die Erledigung der Beschwerde binnen 30 (dreißig) Tagen ab Erhalt der Beschwerde mitzuteilen, indem Sie durch schriftliche Mitteilung oder Telefonanruf informiert werden. Wird der Beschwerde stattgegeben, so informiert Sky Sie über die Anordnungen, geeigneten Maßnahmen und erforderlichen Zeiten zur Beseitigung der festgestellten Unregelmäßigkeiten und zur Wiedergutmachung der verursachten Nachteile. Falls die Beschwerde als unbegründet erachtet wird, werden Sie darüber informiert.

Art. 10 Lösung von Streitigkeiten

10.1 Für den Fall, dass Sie eine Beschwerde gemäß den in Art. 9 beschriebenen Modalitäten abgegeben haben und das gemeldete Problem nicht gelöst wurde, können Sie sich zur Lösung solcher Streitfälle an einige Organisationen wenden, wobei ein spezielles Verfahren zu beachten ist. Im Falle von Streitigkeiten mit Sky müssen Sie, bevor Sie Ansprüche gerichtlich geltend machen, den verpflichtenden Vergleichsversuch vor dem örtlich zuständigen Co.re.com (Comitato Regionale per le Comunicazioni ~ Landes-Ausschuss für Kommunikation) oder vor einer anderen Organisation der außergerichtlichen Streitbeilegung durchführen.

10.2 Sollte der Vergleichsversuch zu einem negativen Ergebnis geführt haben, können Sie bei der AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ~ Behörde für Garantien in der Kommunikation) oder bei den zuständigen (mit entsprechender Vollmacht ausgestatteten) Co.re.com die Streitbeilegung beantragen oder gerichtlich Klage einbringen.

Im Falle der nicht fristgerechten vollständigen Zahlung kann Sky die Leistung aussetzen. Wenn Sie bloß eine Teilzahlung geleistet haben und die Zahlung aufgrund von Anschuldigungen, die Gegenstand einer Beanstandung sind, unterlassen wurde, darf Sky die Leistung nicht aussetzen, sofern Sie korrekt und rechtzeitig ein Beschwerde- oder Schlichtungsverfahren vor einer in Art. 10.1 genannten Behörde bzw. Organisation eingeleitet haben.

Art. 11 Schutz von Minderjährigen

11.1 Sky trifft geeignete technische Maßnahmen um auszuschließen, dass Minderjährige Programme sehen oder hören, die für Minderjährige nicht geeignet sind und sie in ihrer Entwicklung beeinträchtigen. Dies geschieht insbesondere, indem das Sehen der besagten Programme erst nach Eingabe des von Sky übermittelten persönlichen Codes („Sky Pin“) möglich ist, zu deren verantwortungsbewusster Aufbewahrung die Abonnenten verpflichtet sind, wobei so vorzugehen ist, dass die Minderjährigen keine Kenntnis von diesem Code erhalten. Außerdem können Sie den Sky Pin personalisieren. Die Eingabe eines falschen Sky Pins dreimal hintereinander bedingt die Sperre sämtlicher Funktionen, die des Sicherheitscodes bedürfen, für 10 Minuten.

Art. 12 Qualitätsniveaus der „Leistung“

Aktivierungszeit der Leistung	3 Werktage nach Einlangen der mittels Zahlschein vorgeschriebenen Abogebühren Ziel 2018: a) Aktivierungszeit der Leistung: 3 Werktage b) Prozentsatz der bis zum vorgesehenen Datum abgeschlossenen gültigen Aufträge: 90%
Beantwortungszeiten von Anrufen bei Kundendienst-Leistungen des Betreibers	Zeitintervall zwischen der Zustellung des Anrufs und der Antwort des Kundendienstmitarbeiters. a) Durchschnittliche Beantwortungszeit auf einlangende Anrufe im Jahr 2017: 20“ b) Prozentsatz der einlangenden Anrufe, deren Beantwortungszeit im Jahr 2017 unter 20“ lag: 75% (geschätzt) Ziele 2018: a) Durchschnittliche Beantwortungszeit auf einlangende Anrufe: 19“ b) Prozentsatz der einlangenden Anrufe, deren Beantwortungszeit unter 20“ liegt: 75 %
Beanstandete Rechnungen	Prozentsatz der Rechnungen, wegen deren der Abonnent sich im Jahr 2017 beschwert hat, im Vergleich zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen: 0,25% Ziel 2018: 0,2 %
Genauigkeit der Fakturierung	Prozentsatz der Rechnungen mit Richtigstellung früherer Rechnungen im Vergleich zur Anzahl der im betrachteten Zeitraum (2017) ausgestellten Rechnungen: 0,1% Ziel 2018: 0,07%%
Verfügbarkeit der Leistung	Durchschnittliche Nichtverfügbarkeit der Leistung im Jahr 2017: 0,01% Ziel 2018: Beibehaltung von 99,99% Verfügbarkeit Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Nichtverfügbarkeiten der Leistung: nicht verfügbar ³

Art. 13 Entschädigungen und Erstattungen

13.1 Für den Fall der Nichtaktivierung oder der verspäteten Aktivierung der Smartcard (später als 3 Werktage ab Einzahlung der Abogebühren) aus Gründen, die Sky anzulasten sind bzw. im Falle der Aussetzung oder Einstellung der Leistung in Ermangelung der Voraussetzung dafür, können Sie für jeden Tag der Verspätung oder der Aussetzung eine Entschädigung von 1 € pro Tag verlangen, bis zu einem Höchstbetrag von 90 €.

13.2 Im Falle von Programmausfällen bei einem von Sky herausgegebenen Pay-TV-Kanal aus einem Grunde, der Sky anzulasten ist (unter Ausschluss von Ereignissen höherer Gewalt), haben Sie, wenn die Unterbrechung über die Dauer von 24 Stunden hinausgeht, Anspruch auf Storno und/oder Rückerstattung des

anteiligen Monats-Preises der gekauften Leistung (je nach Dauer und Tragweite der Unterbrechung).

13.3 Sollte die Unterbrechung der Leistung auf Grund von Wartungs-, Erweiterungs- oder Verbesserungs-Eingriffen der Leistung, die von Sky vorgenommen werden, länger als 2 (zwei) Tage dauern, so gesteht Ihnen Sky nach Aufforderung einen Entschädigungsbetrag gemäß Art. 13.1 zu, der Ihnen auf ein von Ihnen bekannt zu gebendes Konto binnen 30 Tagen ab Aufforderung überwiesen wird.

13.4 Beabsichtigen Sie, eine Entschädigung zu beantragen, so müssen Sie Ihre Aufforderung an den im vorstehenden Art. 9.1 beschriebenen Kundendienst richten.

² Sky berücksichtigt die Vorfälle der Unterbrechung eines Kanals auf dem gesamten Hoheitsgebiet, wobei Vorfälle höherer Gewalt außer Acht gelassen werden.

³ Ein solcher Indikator ist bei einer besonders umfassenden Programmierung wie jener von Sky nicht berechenbar. Man schätzt jedoch, dass zwischen Vorfällen radikaler Unterbrechung eines jeden Kanals (auch nur für wenige Sekunden, jedoch unter Ausschluss von Ereignissen höherer Gewalt) durchschnittlich Intervalle von mindestens 12 Monaten liegen.