Die vorliegende Leistungscharta ist ab 07.11.2022 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 Sky 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 Werktage 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, 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 1 (einem) Monat 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/Vertragsrücktrittsmöglichkeiten 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 Rückerhalt 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“ vom Vertrag zurücktreten. Üben Sie das Rücktrittsrecht nicht aus, so gelten die neuen „AGB“ und/oder die neuen Preise als akzeptiert und sind ab Ablauf der in der Mitteilung von Sky angeführten Frist von mindestens 1 (einem) Monat wirksam.

5.3 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 Gebrauchsleihe überlassenen Hardware.

5.4 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 ergebenen 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 Gebrauchsleihe überlassen wurden, und/oder der Smartcard dürfen Sie nicht direkt einschreiten, sondern müssen der Mediasat GmbH, Enrico Fermistraße 34, 39100 Bozen 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 gekündigt 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 Ausgabenaufstellung 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 Fermistraße 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“

Aktivierungsdauer der Leistung	3 Werktage nach Einlangen der mittels Zahlschein vorgeschriebenen Abogebühren Ziele 2022: a) Aktivierungszeit der Leistung: 3 Werktage b) Prozentsatz der bis zum vorgesehenen Datum abgeschlossenen gültigen Aufträge: 90%
Antwortzeiten bei Anrufen beim Kundendienst	Zeitintervall zwischen der Zustellung des Anrufs und der Antwort des Kundendienstmitarbeiters.[1] a) Durchschnittliche Antwortzeit bei eingehenden Anrufen im Jahr 2021: 12“ b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die im Jahr 2021 innerhalb 20“ bearbeitet wurden: 80% (geschätzt)

1 Zensus-Erhebung

	Ziele 2022: a) Durchschnittliche Antwortzeit bei eingehenden Anrufen: 12“ b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die innerhalb 20“ bearbeitet wurden: 80%
Beanstandete Rechnungen	Prozentsatz der Rechnungen, die im Jahr 2021 im Vergleich zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen beanstandet wurden[1]: 0,25% Ziel 2022: 0,25 %
Genauigkeit der Fakturierung	Prozentsatz der Rechnungen mit Richtigstellung früherer Rechnungen im Vergleich zur Anzahl der im betrachteten Zeitraum (2021) ausgestellten Rechnungen[1]: 0,1% Ziel 2022: 0,1%%
Verfügbarkeit der Leistung	Durchschnittliche Nichtverfügbarkeit der Leistung im Jahr 2021: 0,01% Ziel 2022: Beibehaltung von 99,99% Verfügbarkeit[2] 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)

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.

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.