

## **Allgemeine Entgeltbestimmungen**

## Inhaltsverzeichnis

ABSCHNITT I - ALLGEMEIN.....	3
1 GELTUNGSBEREICH .....	3
2 MINDESTVERTRAGSDAUER UND OPTIONSBINDUNG .....	3
3 ENTGELTE.....	3
3.1 Feste monatliche und einmalige Entgelte .....	3
3.2 Optionale monatliche und einmalige Entgelte .....	3
3.3 Inkludierte Leistungen.....	3
3.4 Restentgelte nach Auflösung des Vertragsverhältnisses .....	3
3.5 Indexsicherung .....	4
4 KUNDE SERVICE HOTLINE .....	4
ABSCHNITT II – CYBER TELEFONIE .....	4
1 GELTUNGSBEREICH .....	4
1.1 Tarifierungsdauer .....	4
1.2 Taktung .....	4
1.3 Entgelt.....	4
2 TARIFWECHSEL.....	4
ABSCHNITT III – CYBER INTERNET .....	5
1 BEREITSTELLUNG VON ANSCHLUSSEQUIPMENT .....	5
2 INSTALLATION VON ANSCHLUSSEQUIPMENT .....	5
3 PRODUKTWECHSEL / PROFILWECHSEL .....	5
4 STÖRUNGSMELDUNGEN / NETZSTÖRUNGEN .....	5
ABSCHNITT IV – ALLGEMEINDE BEARBEITUNGSENTGELTE .....	6
1 RECHNUNGSLEGUNG.....	6
2 BUCHUNGEN .....	6
3 MAHNSPRESEN .....	6
4 ALLGEMEINE VERWALTUNGSaufWENDUNGEN .....	7
5 DIENSTLEISTUNG - STUNDENSÄTZE .....	7

## Abschnitt I - Allgemein

In unseren Allgemeinen Entgeltbestimmungen bieten wir eine Übersicht über alle wissenswerten und notwendigen Informationen zu unseren allgemeinen Entgelten. Fragen zu diesen Bestimmungen oder zu den Produkten von cyb beantwortet unser Team unter [office@cyb.at](mailto:office@cyb.at) oder +43 720 391 000 gerne.

### 1 Geltungsbereich

Diese „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ bilden zusammen mit den „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes die für den Kunden geltenden „cyb Entgeltbestimmungen“ in der jeweils geltenden Fassung. Die entsprechenden Dokumente stehen unter <https://cyb.at> zur Einsicht bereit.

### 2 Mindestvertragsdauer und Optionsbindung

Sofern in den besonderen Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung für das gewählte Produkt nichts Abweichendes vereinbart wurde, besteht für die Produkte und Optionen der cyb keine Mindestvertragsdauer. Das Vertragsverhältnis kann daher unter Einhaltung einer vierwöchigen Kündigungsfrist jederzeit schriftlich gekündigt werden.

### 3 Entgelte

#### 3.1 Feste monatliche, jährliche und einmalige Entgelte

Für unsere Leistungen verrechnen wir entsprechende Entgelte, welche den letztgültigen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes, der Option zu einem Produkt sowie den Allgemeinen Bearbeitungsentgelte dieser Allgemeinen Entgeltbestimmungen zu entnehmen sind. Die Verrechnung des ersten fest monatlichen Entgeltes erfolgt aliquot ab dem Tag der vertragsgemäßen Herstellung der beauftragten Leistung.

#### 3.2 Optionale monatliche und einmalige Entgelte

Für durch den Kunden optional beauftragte Leistungen, verrechnen wir Entgelte entsprechend den letztgültigen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes / der Option.

#### 3.3 Inkludierte Leistungen

Etwaige Leistungen, welche bereits im festen monatlichen Entgelt enthalten sind oder durch eine Option vom Kunden hinzugebucht wurden, können ausschließlich innerhalb der jeweiligen Rechnungsperiode genutzt werden. Eine Übertragung nicht beanspruchter inkludierter Leistungen in folgenden Abrechnungsperioden, sowie eine vollständige oder anteilmäßige Rückerstattung des jeweiligen Entgeltes sind ausgeschlossen.

#### 3.4 Restentgelte nach Auflösung des Vertragsverhältnisses

Erfolgt die Auflösung des Vertragsverhältnisses entgegen der vertraglichen Bestimmungen vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragsdauer, so sind alle noch ausstehenden Entgelte bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer bzw. Optionsbindedauer, vom Kunden zu entrichten. Maßgeblich für die Höhe der ausstehenden Entgelte ist der Zeitpunkt der Vertragsbeendigung. Grundlage für die Berechnung der Restentgelte ist das feste monatliche Entgelt in voller Höhe, entsprechend dem gewählten Produkt. Allfällige bei Vertragsabschluss individuell vereinbarten Rabatte verlieren bei der Berechnung der Restzahlung ihre Wirksamkeit.

cyb behält sich darüber hinaus die Rückverrechnung bereits gewährter Rabatte vor. Der Kunde ist jedenfalls zur Zahlung der anfälligen Restentgelte verpflichtet, sofern die vorzeitige Auflösung des Vertragsverhältnisses auf Antrag des Kunden oder durch schuldhaftes Verhalten nach §7 AGB herbeigeführt wurde.

### **3.5 Indexsicherung**

Laufende Entgelte für Produkte und Dienstleistungen unterliegen einer jährlichen Indexanpassung auf der Basis des Verbraucherpreisindex 2020. cyb ist berechtigt, zum 1. Jänner jeden Jahres diese Entgelte anzupassen. Wird der Verbraucherpreisindex 2020 nicht mehr geführt, so gilt der von Amtswegen an seiner Stelle tretende Index. Die Nichtausübung des Rechts auf Wertanpassung stellt keinen Verzicht auf künftige Anpassungen dar.

## **4 Kunde Service Hotline**

Individuelle Auskünfte und Services der Kunden Service Hotline von cyb sind grundsätzlich entgeltpflichtig. Die Höhe dieses Entgeltes hängt von der Dauer der Verbindung ab. Anfragen betreffend Produktberatung, Sperren sowie Störungsmeldungen sind kostenlos.

## **Abschnitt II – cyber Telefonie**

### **1 Geltungsbereich**

#### **1.1 Tarifierungsdauer**

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit der erfolgreich hergestellten Verbindung und endet, sobald diese getrennt wurde.

#### **1.2 Taktung**

Sofern nicht in den besonderen Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung für das gewählte Produkt abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Vergebühung der Gesprächsverbindung sekundengenau. Taktung 1/1.

#### **1.3 Entgelt**

Ausgehende Gespräche sowie Rufweiterleitungen an externe Rufnummern werden gemäß der jeweils gültigen cyb Tarifliste verrechnet. Freiminuten die bereits im festen monatlichen Entgelt enthalten sind oder durch eine Option hinzugebucht wurden, können nicht auf Verbindungen zu Mehrwertdiensten, Nachrichtendiensten oder Sonderrufnummern angerechnet werden. Die Berechnung von monatlichen Freiminuten erfolgt bei Vertragsabschluss aliquote ab dem Tag der vertragsgemäßen Herstellung der beauftragten Leistung.

## **2 Tarifwechsel**

Der Tarifwechsel sowie die Ergänzung von Tarifoptionen ist ausschließlich zwischen bestimmten und nur in aktuell anmelddbare Tarife möglich. Sofern nicht ausdrücklich in den „Entgeltbestimmungen“ des jeweiligen Produktes angegeben, ist ein Tarifwechsel sowie die Ergänzung von Tarifoptionen stets kostenpflichtig. Die anfallenden Gebühren können den entsprechenden „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes entnommen werden.

## Abschnitt III – cyber Internet

### 1 Bereitstellung von Anschlussequipment

Sofern nicht ausdrücklich in den besonderen Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes angegeben, erfolgt standardmäßig keine Bereitstellung von Anschlussequipment durch die cyb. Steht dem Kunden kein kompatibles Anschlussequipment (Modem, Splitter) zur Verfügung, kann dieses käuflich erworben oder gemietet werden. Wird dem Kunden im Rahmen des gewählten Produktes Anschlussequipment durch die cyb zur Verfügung gestellt, so verbleibt dieses im Eigentum von cyb und ist vom Kunden bei Vertragsbeendigung, innerhalb von 10 Werktagen, an die Postanschrift der cyb zu retournieren. Im Falle einer nicht ordnungsgemäßen Rückgabe, ist die cyb berechtigt, dem Kunden dafür einen Pauschalbetrag in Höhe des Hardwarepreises zu verrechnen. Bei nicht fristgerechter Rückgabe, ist die cyb berechtigt, dem Kunden dafür die im Abschnitt IV der „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ angegebenen Verwaltungsaufwendungen zu verrechnen.

### 2 Installation von Anschlussequipment

Das notwendige Anschlussequipment muss, soweit dies nicht in den besonderen Entgeltbestimmungen oder der Leistungsbeschreibung des Produktes gesondert geregelt ist, vom Kunden bereitgestellt werden, welcher die Installation selbst durchführt. Sollte der Kunde dennoch die Installation durch einen Techniker wünschen, so gelangen die in diesen allgemeinen Entgeltbestimmungen ausgewiesenen Stundensätze zur Verrechnung.

### 3 Produktwechsel / Profilwechsel

Die Änderung des Profils (Bandbreite) sowie die Ergänzung von Produktoptionen ist, sofern nicht ausdrücklich in den Entgeltbestimmungen des jeweiligen Produktes angegeben, stets kostenpflichtig. Die anfallenden Gebühren können den entsprechenden „Entgeltbestimmungen“ des gewählten Produktes entnommen werden.

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Produktwechsel ohne Erweiterung bzw. Reduktion der Anzahl an Doppeladern	35,00	-
Produktwechsel mit Erweiterung bzw. Reduktion der Anzahl an Doppeladern	120,00	-
Notwendiger Tausch eines Leihmodems im Zuge eines Produktwechsels	90,00	-

### 4 Störungsmeldungen / Netzstörungen

Störungsmeldungen können vom Kunden kostenfrei bei der cyb Kunden Service Hotline eingebracht werden. Sollte sich im Rahmen der Entstörung herausstellen, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich der cyb oder A1 Telekom Austria gelegen ist und daher keine Netzstörung vorliegt, so werden die Kosten des Einsatzes gemäß den gültigen allgemeinen Entgeltbestimmungen der cyb zur Verrechnung gebracht. Netzstörungen sind Störungen, die vor dem Netzabschlusspunkt (Netzeinrichtungen vor der Teilnehmerschnittstelle [Modem]) liegen oder die Teilnehmerschnittstelle selbst betreffen, sofern diese durch cyb zur Verfügung gestellt und nicht vom Kunden beschädigt oder manipuliert wurde.

## Abschnitt IV – Allgemeine Bearbeitungsentgelte

### 1 Rechnungslegung

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Elektronische Rechnungslegung	kostenlos	-
Elektronische Rechnungskopie	10,00	-
Rechnungskopie in Papierform	20,00	-
Neuausstellung einer Rechnung (zB bei Änderung des Adresskopfes)	40,00	-
Ausstellung einer Saldenbestätigung	40,00	-

### 2 Buchungen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Händische Zuweisung einer Bankbuchung bei falscher Zahlungsreferenz	15,00	-
Abgleich des Kundenkontos bei Zahlungsdifferenzen	40,00	-
Bearbeitung Bankrücklauf	30,00	-
Überweisung von außerhalb des SEPA Zahlungsverkehrsraums	30,00	-

### 3 Mahnspesen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Zahlungserinnerung / 1. Mahnung	25,00	-
2. Mahnung	35,00	-
Fälligestellung	45,00	-
Übergabe an einen Rechtsanwalt	100,00	-

#### 4 Allgemeine Verwaltungsaufwendungen

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Laufende Kosten
Vertragsübertragung	30,00	-
Sperrung / Entsperrung des Anschlusses	20,00	-
Umgehende Entsperrung nach Zahlungsverzug (Übermittlung einer unwiderruflichen Durchführungsbestätigung erforderlich)	30,00	-
Verspätete oder keine Rücksendung eines Leihgerätes	150,00	-
Terminversäumnisse bei Herstellung und Entstörung	60,00	-
Storno der Bestellung auf Kundenwunsch nach Beginn der Bearbeitung	60,00	-

#### 5 Dienstleistung - Stundensätze

Alle Preise in Euro inkl. USt.

Leistung	Einmalkosten	Stundensatz
Telefonische Produktberatung bei Vertragsabschluss	-	kostenlos
Telefonische Störungsmeldung und Rückfragen zur Sperrung	-	kostenlos
Telefonische Beratung bei allgemeinen Anfragen	-	kostenlos
Telefonische Beratung bei technischen Anfragen – 3,64 EUR pro Minute	-	218,40
Technikerstunde	-	132,00
Dringlichkeitspauschale für den Soforteinsatz	100,00	siehe Technikerstunde
Zuschlag für Einsatz außerhalb der Bürozeiten	-	66,00

Alle Preise in EURO inkl. USt.

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

Die jeweils letztgültige Version dieser „Allgemeinen Entgeltbestimmungen“ finden Sie unter <https://cyb.at>

