Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fonado

Version 1.0 - Stand 9. November 2026

Diese Bedingungen regeln die Nutzung der Fonado Cloud-Telefonanlage der mostifon GmbH durch Geschäftskunden. Sie erfassen den vereinbarten Testbetrieb sowie später ausdrücklich bestellte und freigeschaltete Telefonie- und Zusatzleistungen. Für kostenpflichtige Verträge gilt keine Mindestbindung und eine Kündigungsfrist von einem Monat.

1 Anbieterin und Geltungsbereich

1.1 Anbieterin ist die mostifon GmbH, Waidhofner Straße 46, 3333 Böhlerwerk, Österreich, FN 615705z, Landesgericht St. Pölten, UID ATU80028836. Kontakt: office@fonado.ai, Telefon +43 7442 22322. Fonado ist die Produktbezeichnung für die vereinbarten Cloud-, Telefonie- und App-Leistungen.

1.2 Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB sowie juristische Personen des öffentlichen Rechts, die Fonado für ihre beruflichen oder betrieblichen Zwecke einsetzen. Verträge mit Verbrauchern sind nicht Gegenstand dieses Angebots. Wer für einen Kunden bestellt, muss dazu bevollmächtigt sein.

1.3 Diese AGB gelten nur, wenn sie vor Vertragsabschluss zugänglich gemacht und wirksam vereinbart wurden. Zwingende gesetzliche Rechte bleiben unberührt. Das gilt insbesondere für Rechte von Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht nach dem TKG 2021. Mit der Zustimmung zu diesen AGB wird auf solche Rechte nicht verzichtet.

1.4 Individuell vereinbarte Bedingungen gehen diesen AGB vor. Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen konkretisieren den bestellten Leistungsumfang und dessen Preise. Die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung geht bei Fragen der Auftragsverarbeitung vor. Datenschutzhinweise informieren über die Datenverarbeitung und ersetzen keine erforderliche gesonderte Vereinbarung.

1.5 Abweichende allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nur aufgrund ausdrücklicher Vereinbarung Vertragsbestandteil. Der Vorrang individueller Vereinbarungen bleibt unberührt.

2 Vertragsunterlagen und Vertragsabschluss

2.1 Vor einer kostenpflichtigen Bestellung erhält der Kunde die geltenden AGB, die Leistungsbeschreibung und die Entgeltbestimmungen in speicherbarer Form. Soweit gesetzlich erforderlich, werden die vorvertraglichen Informationen und eine Vertragszusammenfassung bereitgestellt. Welche Gesellschaft eine öffentliche Telefonieleistung schuldet, muss aus den Vertragsunterlagen eindeutig hervorgehen.

2.2 Eine Demo-Anfrage, eine Registrierung, das Anlegen von Benutzern oder das Speichern von Firmen-, Zahlungs- oder Rufnummerndaten löst für sich allein keinen kostenpflichtigen Auftrag aus. Ein kostenpflichtiger Vertrag kommt durch ausdrückliche Bestellung des Kunden und Annahme durch mostifon zustande. Die Annahme erfolgt durch eine Auftragsbestätigung in speicherbarer Form; zusätzliche gesetzliche Bestätigungserfordernisse bleiben unberührt.

2.3 Die Bestätigung nennt die bestellten Leistungen, deren Preis, den vereinbarten Bereitstellungsbeginn und die anwendbaren Vertragsfassungen. Nicht bestellte Zusatzmodule werden nicht allein dadurch kostenpflichtig, dass sie technisch angezeigt oder vorbereitet werden. Testbestätigungen eines Zahlungsdienstleisters ersetzen keine Bestellung.

2.4 Ein eigenständiger Vertrag mit einem anderen Telefonieanbieter, Internetanbieter oder App-Store-Anbieter kommt nur auf dessen gesonderter Vertragsgrundlage zustande. Soweit mostifon eigene Leistungen mithilfe von Vorleistungsanbietern erbringt, bleibt mostifon für ihre vertraglichen Pflichten verantwortlich.

3 Leistungsumfang und geplante Erweiterungen

3.1 Vertragsgegenstand ist ausschließlich der in der Auftragsbestätigung und Leistungsbeschreibung vereinbarte Umfang. Dieser kann insbesondere die Cloud-Telefonanlage, den Kundenbereich, Benutzer und Nebenstellen, Geräteprofile, interne Gespräche, Rufteams, Weiterleitungen, Präsenzfunktionen, Anrufhistorie und die Nutzung freigegebener Fonado-Apps umfassen. Der konkrete Umfang kann je nach Plattform und Freigabestand unterschiedlich sein.

3.2 Öffentliche Telefonie, Rufnummern, zusätzliche Sprachkanäle, Minutenpakete, angebundene Verzeichnisse, KI-Funktionen, Aufzeichnungen oder Transkriptionen sind nur umfasst, soweit sie tatsächlich angeboten, ausdrücklich vereinbart und freigeschaltet wurden. Eine Aufzählung in diesen AGB begründet keine Zusage ihrer gegenwärtigen Verfügbarkeit.

3.3 Produktvorschauen, Roadmaps und als geplant bezeichnete Funktionen sind keine verbindlichen Lieferzusagen. Eine bestimmte Funktion oder ein Bereitstellungstermin wird nur durch ausdrückliche Vereinbarung Vertragsbestandteil. Wesentliche vereinbarte Leistungen dürfen nicht unter Berufung auf eine Roadmap entzogen werden.

3.4 Hardwarekauf oder Hardwaremiete, Internetanschlüsse und Faxdienste bedürfen einer gesonderten Bestellung und passender Leistungsbedingungen. Die Möglichkeit, ein Tischtelefon im Kundenbereich zu verwalten, begründet für sich allein keinen Kauf-, Miet- oder Wartungsvertrag.

4 Demo und Testbetrieb

4.1 Für einen Testzugang werden Umfang und Dauer bei der Freischaltung mitgeteilt. Soweit ein kostenloser Monat angeboten wird, berechnet sich dieser ab Registrierung; das Enddatum wird dem Kunden angezeigt oder mitgeteilt. Ein weiteres Gerät oder ein zusätzlicher Benutzer startet keinen neuen Testzeitraum.

4.2 Ein kostenloser Test wird nicht automatisch in einen kostenpflichtigen Vertrag umgewandelt. Nach seinem Ende kann der Testzugang eingeschränkt oder beendet werden, sofern keine andere Vereinbarung besteht. Eine kostenpflichtige Fortsetzung setzt einen gesonderten aktiven Vertragsabschluss voraus.

4.3 Als geplant beworbene öffentliche Testminuten stehen erst nach gesonderter Freigabe zur Verfügung. Eine Kontoregistrierung allein schaltet keinen öffentlichen Anschluss frei. Soweit Testgespräche angeboten werden, werden Zielgebiete, Guthaben und Grenzen vor deren Nutzung mitgeteilt.

4.4 Beta-Funktionen können Fehler und Einschränkungen aufweisen. Der Kunde erhält die für seinen Test relevanten Hinweise. Er soll den Test nicht als einzige betriebliche Erreichbarkeit einsetzen und benötigte Daten rechtzeitig sichern. Gesetzliche Schutz-, Sicherheits-, Datenschutz- und Haftungspflichten werden durch die Bezeichnung als Testbetrieb nicht aufgehoben.

5 Bereitstellung und technische Voraussetzungen

5.1 Der vereinbarte Bereitstellungsbeginn setzt die rechtzeitig bereitgestellten, erforderlichen Kundendaten und Mitwirkungshandlungen voraus. Notwendige Rufnummern- und Identitätsprüfungen werden vorab erläutert. Bei Verzögerungen informiert mostifon über den Grund und den absehbaren weiteren Ablauf; gesetzliche Rechte des Kunden bleiben bestehen.

5.2 Der Kunde benötigt geeignete Endgeräte, unterstützte Betriebssysteme, die erforderlichen App-Berechtigungen sowie eine ausreichend leistungsfähige Internetverbindung und lokale Netzwerkinfrastruktur. Die konkreten Anforderungen und unterstützten Plattformen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Ein Internetzugang ist nur bei gesonderter Vereinbarung enthalten.

5.3 Internet- oder Stromausfälle, lokale Netzprobleme, Betriebssystembeschränkungen und fehlende Push-Zustellung können die Erreichbarkeit beeinträchtigen. Die Verantwortlichkeit für eine Störung richtet sich nach ihrer Ursache und den gesetzlichen und vertraglichen Pflichten. Eine pauschale Haftungsfreistellung für eingebundene Vorleistungsanbieter ist damit nicht verbunden.

5.4 Sicherheits- und Kompatibilitätsupdates dürfen im erforderlichen Umfang bereitgestellt werden. Bei Änderungen unterstützter Plattformen informiert mostifon rechtzeitig und berücksichtigt die berechtigten Interessen des Kunden. Änderungen vereinbarter Hauptleistungen richten sich nach Ziffer 17.

6 Benutzerkonten und Administration

6.1 Der Kunde benennt berechtigte Administratoren und verwaltet die Zuordnung seiner Benutzer, Nebenstellen und Geräte. Er hält Firmen-, Kontakt- und Rechnungsdaten aktuell und stellt sicher, dass eingeladene Personen zur betrieblichen Nutzung berechtigt sind. Für die Einrichtung und die Bearbeitung technischer Störungen benennt der Kunde einen geeigneten Ansprechpartner und hält dessen Kontaktdaten aktuell. Dieser soll die erforderlichen technischen Mitwirkungshandlungen abstimmen können; eine ständige Erreichbarkeit oder eine zusätzliche Bestellvollmacht folgt daraus nicht.

6.2 Zugangscodes, Sitzungsschlüssel, Einrichtungslinks und Telefonie-Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln. Benutzer dürfen ausschließlich die ihnen eingeräumten Rechte verwenden. Bei Verdacht auf unbefugte Nutzung informiert der Kunde mostifon unverzüglich und wirkt an zumutbaren Sicherungsmaßnahmen mit.

6.3 Welche Rolle kostenpflichtige Bestellungen auslösen darf, muss im Bestellablauf erkennbar sein. Eine technische Administrationsberechtigung allein darf nicht als unbegrenzte Vollmacht für beliebige Zusatzverträge behandelt werden.

6.4 Der Kunde schuldet nur solche missbräuchlich verursachten Entgelte oder Schäden, für die er nach den gesetzlichen Vorschriften einzustehen hat. Ein Sicherheitsvorfall begründet keine verschuldensunabhängige Übernahme sämtlicher Kosten.

7 Zulässige Nutzung und Schutzmaßnahmen

7.1 Fonado ist für rechtmäßige betriebliche Kommunikation bestimmt. Unzulässig sind insbesondere Betrug, rechtswidrige Werbeanrufe, die unberechtigte Verwendung fremder Rufnummern, das Umgehen von Sicherheitsmaßnahmen und eine Nutzung, die Rechte Dritter verletzt.

7.2 Automatisierte Massenanrufe, Wiederverkauf oder Callcenter-Nutzung bedürfen einer gesonderten Vereinbarung, soweit sie über den ausdrücklich bestellten Nutzungsumfang hinausgehen. Eine normale geschäftliche Nutzung wird nicht nachträglich durch unbestimmte Fair-Use-Grenzen eingeschränkt.

7.3 Bei einer konkreten Gefährdung des Dienstes oder einer nachweisbar rechtswidrigen Nutzung darf mostifon erforderliche, verhältnismäßige Schutzmaßnahmen treffen. Soweit vertretbar, wird der Kunde vorher informiert und zur Abhilfe aufgefordert. Bei unmittelbarer Gefahr kann eine zeitlich begrenzte Maßnahme sofort erfolgen; Grund und Umfang werden danach unverzüglich mitgeteilt. Gesetzlich erforderliche Notruffunktionen sind zu erhalten.

7.4 Maßnahmen sind auf den betroffenen Zugang oder Dienst zu beschränken, soweit dies technisch und rechtlich möglich ist. Sie werden beendet, sobald ihr Grund entfällt. Eine Sperre wegen Zahlungsverzugs richtet sich gesondert nach Ziffer 14.

8 Rufnummern und öffentliche Telefonie

8.1 Öffentliche Telefonie und Rufnummern werden erst nach ausdrücklicher Beauftragung und erfolgreicher Freischaltung bereitgestellt. Verfügbarkeit, Nutzungsgebiet, zugeordnete Rufnummern, Sprachkanäle und etwaige Zielbeschränkungen werden in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

8.2 Der Kunde stellt für gesetzlich oder regulatorisch erforderliche Prüfungen richtige und vollständige Angaben und Nachweise bereit. Ortsgebundene Rufnummern dürfen nur unter den jeweils geltenden Zuteilungs- und Nutzungsbedingungen verwendet werden. Rufnummern werden zur Nutzung zugeteilt; sie werden nicht Eigentum des Kunden.

8.3 Eine Rufnummernmitnahme setzt einen gesonderten Auftrag und die erforderliche Berechtigung voraus. mostifon erfüllt die jeweils anwendbaren Pflichten beim Anbieterwechsel und wirkt an der Abstimmung des Portierungstermins mit. Gesetzliche Rechte auf Fortführung, Unterbrechungsbegrenzung und Rufnummernmitnahme nach Vertragsende bleiben unberührt.

8.4 Für die Rufnummernmitnahme wird dem portierenden Endnutzer kein direktes Portierungsentgelt verrechnet. Offene, anderweitig berechtigte Forderungen werden gesondert verfolgt; sie berechtigen nicht zur rechtswidrigen Zurückhaltung einer Rufnummernmitnahme.

8.5 Bei vereinbarter öffentlicher Telefonie richten sich öffentliche Teilnehmerverzeichnisse nach den gesetzlichen Voraussetzungen. Eine Veröffentlichung wird auf Grundlage einer gesondert dokumentierten Entscheidung des Kunden vorgenommen; vorab werden die betroffenen Angaben und Empfänger erläutert. Gesetzliche Rechte auf unentgeltliche Eintragung, Prüfung, Berichtigung und Löschung sowie auf vollständige oder teilweise Nichteintragung bleiben bestehen. Eine Übermittlung an einen bestimmten Verzeichnisanbieter ist nur umfasst, wenn sie tatsächlich eingerichtet und rechtmäßig ist.

8.6 Bei ausgehenden Anrufen dürfen nur solche Rufnummern als Absender übermittelt werden, zu deren Verwendung der Kunde berechtigt ist. Erforderliche Nachweise sind auf begründete Anfrage bereitzustellen. Gesetzliche Rechte auf unentgeltliche Rufnummernunterdrückung bleiben unberührt; gesetzliche Ausnahmen, insbesondere bei Notrufen, sind zu beachten.

9 Notruf und Standortangaben

9.1 Ausschließlich für den in Ziffer 4 beschriebenen, nicht für öffentliche Telefonie freigegebenen Testzugang gilt: Dieser bietet keine nutzbare Notruffunktion. Für Notfälle muss ein geeigneter anderer Telefonanschluss, etwa ein Mobiltelefon mit Mobilfunkzugang, verwendet werden. Der Testzugang darf nicht als Notrufanschluss eingeplant werden.

9.2 Eine Freigabe öffentlicher Telefonie setzt die rechtliche und technische Klärung der jeweils erforderlichen Notrufabwicklung voraus. Die zugehörige Leistungsbeschreibung muss vor Vertragsabschluss insbesondere Erreichbarkeit, Standortzuordnung und Besonderheiten nomadischer Nutzung erläutern. Gesetzliche Notrufpflichten werden weder durch diese AGB ausgeschlossen noch allein durch die Einbindung eines Carriers auf den Kunden übertragen.

9.3 Soweit Standort- oder Nutzungsadressdaten für die Notrufabwicklung erforderlich sind, hält der Kunde diese aktuell und informiert seine Benutzer über mitgeteilte Einschränkungen bei Standortwechsel oder Auslandsnutzung. Bei Strom- oder Internetausfall kann IP-Telefonie ausfallen. Gesetzlich erforderliche Notrufe sind kostenfrei.

10 Apps Geräte und Drittanbindungen

10.1 Die Nutzung einer Fonado-App setzt deren Verfügbarkeit für die jeweilige Plattform und die passende Freigabe voraus. Eine iPhone-TestFlight-Beta, ein Mac-Testzugang und ein Windows-Pilot sind keine Zusage allgemeiner Store-Verfügbarkeit. Eine angekündigte Android-App ist erst mit ausdrücklicher Freigabe nutzbar.

10.2 Microsoft-365-, Outlook-, Verzeichnis- und vergleichbare Anbindungen werden nur im vereinbarten Umfang und mit den erforderlichen Freigaben des Kunden aktiviert. Der Kunde muss zur Anbindung berechtigt sein. Eine Kontaktanbindung umfasst nicht automatisch eine Kalender-, CRM- oder Terminbuchungsfunktion.

10.3 Für eigenständig vom Kunden bezogene Drittprodukte gelten zusätzlich deren Bedingungen. Verändert ein Dritter seine Schnittstellen, informiert mostifon über erhebliche Auswirkungen auf die vereinbarte Fonado-Leistung und prüft zumutbare Abhilfe. Eigene vertragliche Pflichten bleiben bestehen.

10.4 Der Kunde räumt mostifon die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Rechte zur Verarbeitung seiner eingebrachten Inhalte ein. Diese Rechte sind auf den Vertragszweck begrenzt. Rechte an Drittsoftware und deren Lizenzbedingungen bleiben unberührt.

10.5 Die Rechte an Fonado-Software und bereitgestellter Dokumentation verbleiben bei mostifon oder den jeweiligen Rechteinhabern. Für die Dauer und den Umfang des vereinbarten Zugangs erhält der Kunde die erforderlichen einfachen Nutzungsrechte für seine betriebliche Nutzung durch berechtigte Benutzer. Eine Weitergabe zum eigenständigen Betrieb durch Dritte oder eine darüber hinausgehende Verwertung ist ohne entsprechende Berechtigung nicht umfasst. Zwingende gesetzliche Nutzungsrechte und abweichende, anwendbare Lizenzen von Drittkomponenten bleiben unberührt.

11 Optionale KI Funktionen

11.1 KI-Funktionen sind derzeit in Vorbereitung. Bei späterer ausdrücklicher Bestellung kann die Leistungsbeschreibung insbesondere Anrufannahme, Anliegenaufnahme, Antworten auf Grundlage freigegebenen Firmenwissens, Weiterleitung, Rückrufwünsche und vorbereitende Notizen vorsehen. Daraus folgt keine Zusage, dass sämtliche dieser Funktionen angeboten werden.

11.2 Vor Aktivierung werden Zweck, verwendete Wissensquellen, zugelassene Aktionen, Übergabe an Menschen, eingesetzte Dienstleister und Datenverarbeitung festgelegt. Ein KI-Assistent darf ohne gesonderte ausdrückliche Berechtigung keine Verträge schließen, verbindliche Angebote abgeben, Zahlungen auslösen oder Termine verbindlich buchen.

11.3 Der Einsatz künstlicher Intelligenz muss für Gesprächspartner rechtzeitig erkennbar sein. Die Verantwortlichkeiten für die Kennzeichnung und Information werden bei Aktivierung festgelegt; gesetzliche Pflichten von mostifon bleiben bestehen. Ein Hinweis allein in diesen AGB ersetzt keine erforderliche Information im Gespräch.

11.4 KI-Ausgaben können unvollständig oder fehlerhaft sein. Der Kunde prüft wesentliche Ergebnisse vor ihrer weiteren Verwendung und hält freigegebene Informationen aktuell. Die Erfüllung der vereinbarten Leistungspflichten und die gesetzliche Haftung von mostifon werden dadurch nicht aufgehoben. KI-Funktionen sind ohne gesonderte Eignungsprüfung nicht für Notrufannahme oder sicherheitskritische Entscheidungen vorgesehen.

11.5 Kundeninhalte dürfen nicht ohne gesonderte, rechtlich zulässige Vereinbarung zum allgemeinen Training von KI-Modellen verwendet werden. Etwaige hierfür erforderliche Rechte und Rechtsgrundlagen sind unabhängig von der bloßen Nutzung des Dienstes zu klären.

12 Aufzeichnungen und Transkriptionen

12.1 Eine Anrufhistorie oder ein Einzelentgeltnachweis enthält Verbindungsdaten und ist keine Gesprächsaufzeichnung. Aufzeichnungen und Transkriptionen sind im derzeit beschriebenen Pilotbetrieb nicht eingerichtet. Ihre spätere Bereitstellung bedarf einer gesonderten Leistungsvereinbarung.

12.2 Vor Aktivierung sind insbesondere Kommunikationsgeheimnis, Datenschutzrecht und erforderlichenfalls Beschäftigtendatenschutz zu prüfen. Die jeweils erforderlichen Informationen und Einwilligungen aller betroffenen Gesprächsteilnehmer müssen vor Beginn der Verarbeitung wirksam vorliegen. Eine technische Schaltfläche oder die Zustimmung des Firmenadministrators ersetzt diese Voraussetzungen nicht.

12.3 Zweck, Zugriffsrechte, Speicherdauer, Löschung und etwaige Weitergabe an KI-Dienstleister werden vorab festgelegt. Heimliche oder sonst rechtswidrige Aufzeichnungen sind unzulässig. Die Verantwortlichkeit beider Parteien für ihre eigenen gesetzlichen Pflichten bleibt bestehen.

13 Entgelte und Abrechnung

13.1 Es gelten ausschließlich die bei der Bestellung vereinbarten Entgeltbestimmungen. Diese enthalten insbesondere Benutzerpreise, enthaltene und zusätzliche Sprachkanäle, Rufnummernentgelte, Zieltarife, Taktung, Paketbedingungen und gegebenenfalls einmalige Bereitstellungsleistungen. Alle gegenüber Geschäftskunden als netto bezeichneten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

13.2 Eine Übersicht geplanter Preise aktiviert keine Zahlungspflicht. Gesprächsminuten sind nur eingeschlossen, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Ein enthaltener Sprachkanal ist eine Kapazität für gleichzeitige Gespräche und kein enthaltenes Minutenpaket. Abrechenbare Benutzer und die Behandlung untermonatiger Zu- und Abgänge müssen vor der Bestellung eindeutig festgelegt sein.

13.3 Die verbindlichen Entgeltbestimmungen bestimmen die Taktung. Bei einer vereinbarten 60/1-Taktung wird die erste Minute eines zustande gekommenen entgeltpflichtigen Gesprächs voll und die weitere Dauer sekundengenau verrechnet. Besondere Tarife und nicht enthaltene Sonderziele sind vor deren entgeltpflichtiger Nutzung auszuweisen.

13.4 Minutenpakete gelten nur für ausdrücklich bezeichnete Ziele und Leistungen. Soweit bei Bestellung so ausgewiesen, gelten sie je Kalendermonat und verfallen ungenutzte Minuten am Monatsende ohne Übertrag. Paketpreise, Mengen, Beginn, Änderungen und Kündigung müssen vor Abschluss erkennbar sein. Nach Verbrauch gelten die vereinbarten nutzungsabhängigen Entgelte.

13.5 Anzeigen über laufenden Verbrauch oder voraussichtliche Monatskosten können zeitversetzt oder vorläufig sein und werden entsprechend gekennzeichnet. Maßgeblich bleibt eine nachvollziehbare Abrechnung tatsächlich geschuldeter Entgelte. Gesetzliche Rechte auf Kostenkontrolle und Einzelentgeltnachweise bleiben unberührt.

13.6 Abrechnungsperiode und Zahlungsfrist werden in den Entgeltbestimmungen vereinbart. Elektronische Rechnungen werden in einem speicherfähigen Format an die bekannt gegebene elektronische Rechnungsadresse übermittelt und, soweit § 138 TKG anwendbar ist, sieben Jahre unentgeltlich zur Verfügung gehalten. Der Kunde wird über die verwendete Adresse informiert und kann eine andere bekannt geben. Ein ergänzender Abruf im Kundenbereich ersetzt die erforderliche Übermittlung nicht. Die Rechnung enthält einen Hinweis auf die Möglichkeit der Entgeltüberprüfung und eine aktuelle Kontaktmöglichkeit. Gesetzliche Ansprüche auf eine entgeltfreie Rechnung oder einen Einzelentgeltnachweis in Papierform bleiben unberührt. Ein Zahlungseinzug setzt die erforderliche gesonderte Autorisierung voraus; ein Mollie-Testvorgang erteilt diese nicht.

13.7 Soweit ein gesetzlicher Einzelentgeltnachweis bereitzustellen ist, werden entgeltpflichtige Verbindungen in der vorgeschriebenen Form und Reihenfolge ausgewiesen. Dabei werden nur erforderliche Daten verwendet und Zielnummern grundsätzlich verkürzt dargestellt. Eine gesetzlich zulässige unverkürzte Darstellung setzt die dafür erforderlichen Voraussetzungen voraus; gegebenenfalls ist eine schriftliche Erklärung über die Information bestehender und künftiger Mitbenutzer einzuholen. Kostenfreie Verbindungen und Notrufverbindungen werden darin nicht ausgewiesen. Eine betriebliche Anrufhistorie ist davon zu unterscheiden und bedarf einer eigenen datenschutzrechtlichen Beurteilung.

14 Rechnungsfragen und Zahlungsverzug

14.1 Rechnungsfragen und schriftliche Rechnungseinsprüche können insbesondere per E-Mail an office@fonado.ai übermittelt werden. Der Kunde soll die betroffene Rechnung und die beanstandeten Positionen bezeichnen. Für einen Prüfungsantrag nach § 145 TKG ermöglicht mostifon die Einbringung innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Rechnung. mostifon überprüft die maßgeblichen Berechnungsfaktoren und bestätigt das Ergebnis schriftlich oder berichtigt die Rechnung. Ein späterer Einspruch bedeutet weder automatisch die Anerkennung der Forderung noch den Verlust sämtlicher sonstiger Rechte; eine Prüfung kann jedoch durch rechtmäßig gelöschte Daten erschwert sein.

14.2 Bei schuldhaftem Zahlungsverzug können gesetzlich zulässige Verzugszinsen und erforderliche, zweckentsprechende und verhältnismäßige Betreibungskosten verrechnet werden. Ein fehlgeschlagener Zahlungsversuch führt nicht automatisch zu einer sofortigen Gesamtsperre.

14.3 Vor einer Sperre wegen Zahlungsverzugs erfolgen eine Mahnung mit ausdrücklicher Sperrandrohung und eine Nachfrist von mindestens zwei Wochen. Weitergehende gesetzliche Voraussetzungen sind einzuhalten. Die Maßnahme wird auf das erforderliche Ausmaß begrenzt; ein gesetzlich gebotener Notrufzugang bleibt erhalten. Nach Wegfall des Sperrgrundes wird die Leistung ohne unnötigen Aufschub wiederhergestellt.

14.4 Nach einer schriftlichen Beschwerde bei mostifon kann der Kunde einen von der Zuständigkeit erfassten Streitfall der Schlichtungsstelle der RTR vorlegen. Für Fristen und Verfahren gelten die gesetzlichen Bestimmungen und die jeweils anwendbaren Verfahrensrichtlinien. Informationen und Antragsmöglichkeiten: https://www.rtr.at/schlichtungsstelle. Der ordentliche Rechtsweg bleibt offen.

14.5 Die Erhebung eines Einspruchs nur bei mostifon bewirkt für sich allein keinen gesetzlichen Aufschub der Fälligkeit. Wird der Einspruch der RTR schriftlich zur Kenntnis gebracht, richtet sich der Aufschub des bestrittenen Betrags nach § 145 Abs. 2 TKG. Für den Fortbestand dieses Aufschubs ist insbesondere die Frist von drei Monaten ab Erhalt der Antwort von mostifon für einen Schlichtungsantrag zu beachten. Die gesetzliche Möglichkeit, einen Durchschnittsbetrag der letzten drei Abrechnungsperioden fällig zu stellen, bleibt unberührt. Unstrittige fällige Beträge sind zu bezahlen. Auf Antrag werden bereits bezahlte, nach den gesetzlichen Regeln vorläufig nicht fällig zu stellende Teilbeträge für die Dauer des Verfahrens erstattet. Zu viel eingehobene Beträge werden nach Abschluss nach Maßgabe des Gesetzes samt Zinsen zurückgezahlt; wird die Rechnung bestätigt, können die gesetzlich zulässigen Verzugszinsen anfallen.

14.6 Wird ein Fehler festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt für die betroffene Kommunikationsleistung nicht mehr bestimmen, gilt die folgende Pauschalregel nach § 145 Abs. 5 TKG: Zugrunde gelegt wird die durchschnittliche entgeltpflichtige Nutzung dieses Dienstes aus den letzten drei verfügbaren, fehlerfreien und vergleichbaren Abrechnungsperioden vor der betroffenen Periode. Bei einer kürzeren Vertragsdauer werden die bis dahin verfügbaren vergleichbaren fehlerfreien Perioden herangezogen. Die durchschnittliche Nutzung wird für die betroffene Periodenlänge und zu den dafür vereinbarten Tarifen bewertet. Nicht vergleichbare Einmalentgelte und bereits gesondert verrechnete fixe Entgelte werden

nicht eingerechnet. Ein Betrag ist nur insoweit zu zahlen, als mostifon eine Nutzung mindestens in dieser Höhe glaubhaft machen kann. Fehlen geeignete Vergleichsdaten, wird für den nicht aufklärbaren Teil kein Pauschalentgelt verlangt. Eine gerichtliche Entscheidung und der Nachweis einer geringeren Nutzung bleiben vorbehalten.

15 Betrieb Support und Störungen

15.1 Kontakt für Support und Störungsmeldungen ist office@fonado.ai bzw. +43 7442 22322. Vereinbarte Servicezeiten, Reaktions- und Entstörungsziele sowie gegebenenfalls Mindestqualitätswerte ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung oder einer gesonderten Servicevereinbarung. Eine telefonische Kontaktmöglichkeit begründet für sich allein keine Zusage eines rund um die Uhr besetzten Supports.

15.2 mostifon betreibt die vereinbarten Leistungen mit der geschuldeten fachlichen Sorgfalt und bearbeitet Störungen entsprechend der vereinbarten Leistung und den gesetzlichen Vorgaben. Der Kunde beschreibt Störungen möglichst konkret und wirkt an zumutbaren Prüfungen in seinem Verantwortungsbereich mit.

15.3 Planbare Wartungen mit absehbaren erheblichen Auswirkungen werden soweit möglich rechtzeitig angekündigt und mit Rücksicht auf die Nutzung durchgeführt. Dringende Sicherheitsmaßnahmen können kurzfristig erforderlich sein; darüber wird so rasch wie möglich informiert.

15.4 Rechte auf Verbesserung, Preisminderung, Erstattung, Schadenersatz oder Vertragsbeendigung bei Leistungsstörungen richten sich nach dem Gesetz und wirksam vereinbarten Leistungszusagen. Wartung oder Vorlieferantenstörungen sind kein pauschaler Ausschluss dieser Rechte.

15.5 Tätigkeiten außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs, etwa zusätzliche Arbeiten an kundeneigenen Netzen oder Drittprodukten, werden nur aufgrund gesonderter Beauftragung zu vorab mitgeteilten Preisen verrechnet. Eine Störungsmeldung allein gilt nicht als Auftrag für kostenpflichtige Zusatzarbeiten. Gesetzliche Ansprüche bei einer schuldhaften Pflichtverletzung bleiben unberührt.

16 Datenschutz und Vertraulichkeit

16.1 Beide Parteien beachten ihre jeweils anwendbaren Datenschutzpflichten und das Kommunikationsgeheimnis. Die Rollen als Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter richten sich nach der konkreten Verarbeitung. Die Verwaltung eigener Vertrags-, Abrechnungs- oder Sicherheitszwecke wird nicht pauschal als Auftragsverarbeitung behandelt.

16.2 Soweit mostifon personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird vor dieser Verarbeitung eine Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Diese regelt insbesondere Weisungen, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragnehmer, Unterstützungspflichten sowie Rückgabe und Löschung. Eine bloße Zustimmung zu diesen AGB ersetzt diese Vereinbarung nicht.

16.3 Der Kunde informiert seine Benutzer und sonst betroffene Personen über die von ihm verantwortete betriebliche Nutzung und legt erforderliche Rechtsgrundlagen fest. Eine solche Pflicht entbindet mostifon nicht von ihren eigenen Informations- und Schutzpflichten. Verarbeitung, Empfänger, Speicherorte und etwaige Drittlandübermittlungen werden in den jeweils einschlägigen Unterlagen konkret beschrieben.

16.4 Eine ausschließliche Speicherung sämtlicher Daten in Österreich oder eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung aller Gespräche ist nur dann geschuldet, wenn dies ausdrücklich und sachlich zutreffend vereinbart wurde. Ein österreichischer Standort der Telefonie- und Anwendungsserver allein begründet eine solche umfassende Zusage nicht.

16.5 Die Parteien behandeln vertrauliche Geschäfts-, Zugangs- und Sicherheitsinformationen der jeweils anderen Partei vertraulich. Eine Weitergabe ist nur zulässig, soweit sie zur rechtmäßigen Vertragsdurchführung erforderlich, gesetzlich vorgeschrieben oder von der berechtigten Partei erlaubt ist. Diese Pflicht besteht nach Vertragsende fort.

17 Änderungen von Leistungen und Preisen

17.1 Diese AGB begründen kein freies einseitiges Recht, vereinbarte Preise zu erhöhen oder wesentliche bestellte Leistungen zu verschlechtern. Individuell vereinbarte Änderungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung. Eine neue Preisliste gilt nicht allein durch ihre Veröffentlichung für bestehende Verträge.

17.2 Soweit Änderungen auf einer gesondert wirksam vereinbarten und rechtlich zulässigen Grundlage erfolgen sollen, sind die jeweils anwendbaren Informations-, Anzeige- und Kündigungsrechte einzuhalten. Für vom TKG erfasste, nicht ausschließlich begünstigende Änderungen sind insbesondere die gesetzliche Vorankündigung, gegebenenfalls die Dreimonatsfrist und die Information über ein kostenfreies Kündigungsrecht zu beachten.

17.3 Neue, freiwillige Zusatzleistungen können gesondert angeboten werden. Ihr Nichtabschluss darf den bestehenden vereinbarten Leistungsumfang nicht verkürzen. Schweigen oder die Fortsetzung der bisherigen Nutzung gilt nicht pauschal als Zustimmung zu kostenpflichtigen Zusatzleistungen.

18 Laufzeit und Kündigung

18.1 Kostenpflichtige Fonado-Dauerschuldverhältnisse werden ohne Mindestvertragsbindung auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Eine Bindung an ein Kalender-, Monats- oder Jahresende besteht nicht.

18.2 mostifon kann den unbefristeten Vertrag ebenfalls mit einer Frist von einem Monat kündigen. Längere zwingende gesetzliche Fristen und Verpflichtungen zur geordneten Fortführung beim Anbieterwechsel bleiben unberührt. Ein befristeter kostenloser Test endet nach den bei Freischaltung mitgeteilten Bedingungen.

18.3 Der Kunde kann insbesondere per E-Mail an office@fonado.ai kündigen. Die Kündigung muss den betroffenen Kunden und Vertragsumfang erkennen lassen. mostifon bestätigt Zugang und Beendigungsdatum in speicherbarer Form. Eine gesetzlich zulässige andere Kündigungsform wird nicht ausgeschlossen.

18.4 Die Buchung zusätzlicher Benutzer, Sprachkanäle oder Optionen begründet keine neue Mindestbindung. Teilkündigungen richten sich nach der technisch und vertraglich vereinbarten Teilbarkeit; eine unbeabsichtigte Kündigung des gesamten Firmenzugangs darf nicht aus einer bloßen Benutzerdeaktivierung abgeleitet werden.

18.5 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund sowie gesetzliche Sonderkündigungsrechte bleiben bestehen. Bei behebbaren Vertragsverletzungen ist grundsätzlich zunächst unter angemessener Frist zur Abhilfe aufzufordern, soweit eine vorherige Abhilfeaufforderung zumutbar ist.

19 Vertragsende Daten und Anbieterwechsel

19.1 Bei Vertragsende werden die betroffenen Nutzungsrechte beendet. Offene berechtigte Entgelte werden nachvollziehbar abgerechnet. Zwingende Ansprüche auf Rückerstattung, Rufnummernmitnahme und Fortführung beim Wechsel bleiben unberührt.

19.2 Der Kunde kann die Herausgabe seiner übertragbaren Daten anfordern. Gesetzliche Abrufrechte nach Vertragsende bleiben unberührt. Umfang, geeignete maschinenlesbare Formate und der sichere

Übermittlungsweg werden in der Leistungsbeschreibung bzw. der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung konkretisiert. Der Kunde erhält rechtzeitig Informationen zu Abrufmöglichkeiten und Löschung. Eine Abmeldung oder Kontodeaktivierung bedeutet nicht automatisch die sofortige vollständige Löschung sämtlicher Daten.

19.3 Soweit Fonado als Datenverarbeitungsdienst dem EU Data Act unterliegt, gelten die dort vorgesehenen Wechsel-, Unterstützungs- und Abrufrechte. Gesetzliche Höchstfristen und Anforderungen an Übergangsphasen werden eingehalten. Ein Anbieterwechsel wird nicht durch vertragliche oder technische Hindernisse unzulässig erschwert.

19.4 Unzulässige Wechselentgelte werden nicht verrechnet. Soweit der Data Act anwendbar ist, werden ab 12. Januar 2027 keine Wechselentgelte erhoben. Bis dahin sind allenfalls zulässige Entgelte auf gesetzlich erlaubte unmittelbare Wechselkosten beschränkt und vorab offenzulegen. Normale, bis zur wirksamen Vertragsbeendigung geschuldete Leistungsentgelte bleiben davon zu unterscheiden.

19.5 Daten werden nach Vertragsende entsprechend den vereinbarten Rückgabe- und Löschregeln gelöscht, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder andere tragfähige Rechtsgrundlage entgegensteht. Noch erforderliche Daten werden zweckgebunden und zugriffsbeschränkt aufbewahrt. Für Sicherungskopien werden nachvollziehbare Löschzyklen festgelegt.

20 Gewährleistung und Haftung

20.1 Für Gewährleistung und Schadenersatz gelten die gesetzlichen Vorschriften.

20.2 Insbesondere bleiben Ansprüche bei Personenschäden, vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten, zwingende Datenschutz- und Telekommunikationsansprüche sowie andere gesetzlich nicht abdingbare Ansprüche unberührt.

20.3 Beide Parteien treffen zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung. Der Kunde soll eine seinen betrieblichen Anforderungen entsprechende Ausweichkommunikation vorsehen. Ein Mitverschulden wird ausschließlich nach den gesetzlichen Maßstäben berücksichtigt. Die bloße Nutzung einer Beta oder eines Drittanbieters beseitigt die Verantwortlichkeit von mostifon nicht.

21 Anwendbares Recht und Schlussbestimmungen

21.1 Es gilt österreichisches Recht. Zwingende, auf das Vertragsverhältnis anwendbare gesetzliche Bestimmungen bleiben unberührt. Für gerichtliche Streitigkeiten gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.

21.2 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, richten sich ihre Folgen nach dem Gesetz. Es erfolgt keine automatische Ersetzung durch eine wirtschaftlich möglichst ähnliche, für den Kunden nachteilige Regelung.

21.3 Rechtserhebliche Mitteilungen werden an die zuletzt ordnungsgemäß bekannt gegebenen Kontaktdaten übermittelt. Gesetzliche Anforderungen an Form, Zugang und dauerhaften Datenträger bleiben bestehen.