

Ergänzende Nutzungsbestimmungen für Verbraucherkommunikationsdienste

Einleitung

Der Kunde darf die Verbraucherkommunikationsdienste gemäß diesen ergänzenden Nutzungsbestimmungen für Verbraucherkommunikationsdienste (die „Bestimmungen“) und dem Microsoft-Servicevertrag nutzen. Die Definition von Verbraucherkommunikationsdiensten kann je nach Nutzungsort des Dienstes unterschiedlich sein. Sofern im Abschnitt „Beschreibung der Dienste“ der für Ihr Land geltenden länderspezifischen Offenlegungen und Bedingungen nichts anderes angegeben ist, sind die Dienste, die diesen ergänzenden Bedingungen unterliegen, unten unter „Verbraucherkommunikationsdienste“ aufgeführt.

Verbraucherkommunikationsdienste

GroupMe

GroupMe ist eine kostenlose App für Gruppennachrichten. Sie bietet eine einfache Möglichkeit, mit Freunden und Familie in Kontakt zu bleiben. Der Dienst umfasst sowohl öffentliche und geschlossene Gruppenchats als auch private Einzelnachrichten. Der Dienst ist kostenlos verfügbar und kann über die GroupMe-App für iOS und Android oder über die Webversion von GroupMe in Ihrem Desktopbrowser genutzt werden. Weitere Informationen zu GroupMe finden Sie auf dieser Seite: [GroupMe: Hilfe & Lernen \(microsoft.com\)](#).

Outlook

Outlook hilft Ihnen dabei, in Verbindung zu bleiben, zu organisieren und Dinge zu erledigen, indem es alle Ihre E-Mails, Kalendertermine und Dokumente an einem Ort zusammenführt. Sie können die Outlook-App mit Ihrem Outlook.com/Hotmail-Konto sowie Gmail, iCloud, Yahoo und anderen E-Mail-Konten verwenden. Outlook ist kostenlos über Desktop-Apps für Windows- und Mac-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Weitere Informationen zu Outlook finden Sie auf dieser Seite: [Outlook-Hilfe und -Learning \(microsoft.com\)](#)

Skype

Die kostenlosen Skype-Dienste ermöglichen Nachrichtenübermittlung sowie HD-Sprach- und Videoanrufe mit anderen Skype-Benutzern. Benutzer können Nachrichten senden und Audio- und Videoanrufe in Gruppen mit bis zu 100 Personen tätigen. Die kostenlosen Skype-Dienste sind über Desktop-Apps für Windows-, Mac- und Linux-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Zu den kostenpflichtigen Skype-Diensten gehören Skype to Phone, mit dem Benutzer Anrufe ins herkömmliche Telefonnetz tätigen können, und Skype Number, mit dem Benutzer Anrufe aus dem herkömmlichen Telefonnetz unter ihrer Skype-Nummer empfangen können. Die kostenpflichtigen Skype-Dienste sind durch den Erwerb eines Abonnements oder von Skype-Guthaben verfügbar. Weitere Informationen zu Skype finden Sie auf dieser Seite: [Hilfe & Lernen für Skype \(microsoft.com\)](#)

Teams Personal

Teams Personal, manchmal auch als Microsoft Teams (Free) bezeichnet, ist die kostenlose Version von Teams, mit der Benutzer über Einzel- und Gruppennachrichten, Audio- und Videochats mit Freunden, Familie und anderen Personen in Verbindung bleiben können. Benutzer können außerdem Besprechungen planen, Dokumente freigeben und Communitys beitreten. Teams Personal ist kostenlos über Desktop-Apps für Windows- und Mac-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Weitere Informationen zu Teams Personal finden Sie auf dieser Seite: [Microsoft Teams – Hilfe & Lernen](#)

Verbotene Nutzung von Verbraucherkommunikationsdiensten

Die folgenden Aktivitäten sind untersagt:

1. Nutzung von Verbraucherkommunikationsdiensten für in einer Weise, die Microsoft oder seine Mitarbeiter straf- oder zivilrechtlich haftbar machen könnte;
2. der Weiterverkauf von Abonnementminuten
3. Anrufe an von Microsoft bereitgestellte Telefonnummern (einzeln, in Folge oder automatisch), um durch diese Anrufe Einnahmen für sich selbst oder andere zu erzielen; und
4. das Tätigen von Anrufen in ungewöhnlichen Anrufprofilen, die nicht der normalen, individuellen Abonnementnutzung entsprechen, wie zum Beispiel regelmäßige Anrufe von kurzer Dauer oder Anrufe an mehrere Nummern in einer kurzen Zeit
5. Nutzung von Verbraucherkommunikationsdiensten unter Verstoß gegen geltende Gesetze oder Vorschriften einer Rechtsordnung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf (a) Datenschutzgesetze oder -vorschriften; (b) Gesetze, die die Zustimmung der Teilnehmer zur Annahme von Anrufen oder Textnachrichten erfordern; (c) Gesetze, die die Aufzeichnung oder Überwachung von Telefongesprächen regeln; (d) Gesetze und Vorschriften, die unaufgeforderte, unerwünschte oder belästigende Mitteilungen verbieten; oder (e) Anti-Spam-Gesetze wie das U.S. CAN SPAM Act von 2003 und das Do-Not-Call Implementation Act.

Zusätzliche länderspezifische Offenlegungen und Nutzungsbedingungen für Kommunikationsdienste

Österreich

Einleitung

Der Kunde darf die von Microsoft bereitgestellten Dienste für die Kommunikation zwischen Verbrauchern („Consumer Interpersonal Communications Services“, zusammenfassend als „Consumer ICS“ bezeichnet) gemäß diesen ergänzenden Nutzungsbedingungen für Consumer ICS in Österreich (die „ergänzenden Bedingungen“) und dem Microsoft-Servicevertrag nutzen. Consumer ICS umfassen die unten unter „Beschreibung der Dienste“ aufgeführten Dienste. Diese ergänzenden Bedingungen und der Microsoft-Servicevertrag gelten für Verbraucher, kleine Unternehmen, Kleinstunternehmen und gemeinnützige Organisationen, die Consumer ICS in Österreich nutzen.

Dienstleister

Consumer ICS werden in Österreich von Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland, bereitgestellt.

Beschreibung der Dienste

GroupMe. GroupMe ist eine kostenlose App für Gruppennachrichten. Sie bietet eine einfache Möglichkeit, mit Freunden und Familie in Kontakt zu bleiben. Der Dienst umfasst sowohl öffentliche und geschlossene Gruppenchats als auch private Einzelnachrichten. Der Dienst ist kostenlos verfügbar und kann über die GroupMe-App für iOS und Android oder über die Webversion von GroupMe in Ihrem Desktopbrowser genutzt werden. Weitere Informationen zu GroupMe finden Sie auf dieser Seite: [GroupMe: Hilfe & Lernen \(microsoft.com\)](#).

Outlook. Outlook hilft Ihnen dabei, in Verbindung zu bleiben, zu organisieren und Dinge zu erledigen, indem es alle Ihre E-Mails, Kalendertermine und Dokumente an einem Ort zusammenführt. Sie können die Outlook-App mit Ihrem Outlook.com/Hotmail-Konto sowie Gmail, iCloud, Yahoo und anderen E-Mail-Konten verwenden. Outlook ist kostenlos über Desktop-Apps für Windows- und Mac-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Weitere Informationen zu Outlook finden Sie auf dieser Seite: [Outlook-Hilfe und -Learning \(microsoft.com\)](#)

Skype. Skype-nummernunabhängige ICS-Dienste (NI-ICS) ermöglichen Nachrichtenübermittlung sowie HD-Sprach- und Videoanrufe mit anderen Skype-Benutzern. Benutzer können Nachrichten senden und Audio- und Videoanrufe in Gruppen mit bis zu 100 Personen tätigen. NI-ICS-Dienste von Skype sind kostenlos über Desktop-Apps für Windows-, Mac- und Linux-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. In Österreich bietet Skype auch einen nummerngebundenen ICS (NB-ICS), Skype to Phone (im Folgenden „Skype NB-ICS“), mit dem Benutzer Anrufe ins herkömmliche Telefonnetz tätigen können. Skype NB-ICS ist durch den Erwerb eines Skype to Phone-Abonnements verfügbar. Weitere Informationen zu Skype finden Sie auf dieser Seite: [Hilfe & Lernen für Skype \(microsoft.com\)](#)

Teams Personal. Teams Personal, manchmal auch als Microsoft Teams (Free) bezeichnet, ist die kostenlose Version von Teams, mit der Benutzer über Einzel- und Gruppennachrichten, Audio- und Videochats mit Freunden, Familie und anderen Personen in Verbindung bleiben können. Benutzer können außerdem Besprechungen planen, Dokumente freigeben und Communitys beitreten. Teams Personal ist kostenlos über Desktop-Apps für Windows- und Mac-Betriebssysteme, über webbasierte Versionen, die über einen Desktop-Webbrowser zugänglich sind, sowie über mobile Apps für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Weitere Informationen zu Teams Personal finden Sie auf dieser Seite: [Microsoft Teams – Hilfe & Lernen](#)

Ihre Inhalte

Absatz 2(a) des Microsoft-Servicevertrags dient ausschließlich als Hinweis für Sie bezüglich der Inhalte, die Sie mit anderen Personen teilen, und stellt keine Rechtsgrundlage für die Übertragung von Rechten an andere Benutzer dar.

Verfügbarkeit der Dienste

Der Begriff „Region“ in Absatz 6(a) des Microsoft-Servicevertrags bezieht sich auf das gesamte österreichische Bundesgebiet, das eine einzige einheitliche „Region“ bildet.

Aktualisierungen der Dienste oder der Software

Die Bestimmungen in Absatz 7(b) des Microsoft-Servicevertrags dienen nicht dazu, die Verpflichtungen von Microsoft zur Bereitstellung von Aktualisierungen gemäß dem österreichischen Gewährleistungs- und Verbraucherschutzgesetz auszuschließen.

Gebühren

Die Bestimmungen in Absatz 9(a) des Microsoft-Servicevertrags unterliegen den Anforderungen von § 143 des österreichischen Telekommunikationsgesetzes. Insbesondere wenn wir keine rechtzeitige und vollständige Zahlung von Ihnen erhalten, senden wir Ihnen eine Erinnerung und gewähren Ihnen eine Nachfrist von mindestens zwei Wochen, bevor wir Ihren Consumer ICS-Dienst aussetzen oder kündigen.

Vertragslaufzeit

Skype NB-ICS-Abonnements werden für die vom Benutzer gewählte Dauer im Voraus bezahlt und haben keine Mindestvertragslaufzeit.

Gewähr

Absatz 11 des Microsoft-Servicevertrags schränkt die gesetzlichen Gewährleistungsrechte von Verbrauchern in Österreich nicht ein.

Notdienste

Skype NB-ICS-Nutzer in Österreich haben über die Skype-App für Mobilgeräte Zugang zur einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 und zu allen nationalen öffentlichen Notrufdiensten (d. h. 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147, 0800/133 133). Wenn ein Benutzer eine Notrufnummer über die Skype-App für Mobilgeräte wählt, leitet die App den Notruf über die native Wähltastatur des Mobilgeräts und den Mobilfunknetzbetreiber des Benutzers weiter.

Barrierefreiheit

Informationen zu Produkten und Diensten, die speziell für Benutzer mit Behinderungen entwickelt wurden, finden Sie unter:

<https://support.microsoft.com/de-de/accessibility>.

Änderungen der Bedingungen

Ungeachtet der Absätze 7(a), 7(c), 9(c), 9(j), 13(e)(iii) und 13(e)(x) des Microsoft-Servicevertrags vornehmen, werden wir Skype NB-ICS-Benutzern mindestens drei Monate im Voraus über die Änderungen informieren und Sie über Ihr Recht auf Kündigung Ihres Skype NB-ICS-Kontos vor Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen, wenn wir Änderungen an den für Skype NB-ICS geltenden Bedingungen oder Gebührenbestimmungen vornehmen, die nicht ausschließlich zum Vorteil des Benutzers sind. Wenn Sie das Produkt nicht vor Inkrafttreten der Änderungen kündigen, stimmen Sie den Änderungen zu. Wir werden Sie bei der Benachrichtigung ausdrücklich darauf hinweisen.

Sonstiges

Ungeachtet Absatz 14 des Microsoft-Servicevertrags werden wir unsere Rechte und Pflichten aus diesen ergänzenden Bedingungen oder des Microsoft-Servicevertrags ohne Ihre Zustimmung weder ganz noch teilweise abtreten, übertragen oder anderweitig veräußern. Sie sind nicht daran gehindert, Geldforderungen gegen Microsoft abzutreten. Wenn ein Gericht oder ein Schiedsgericht feststellt, dass wir einen Teil dieser ergänzenden Bedingungen oder des Microsoft-Servicevertrags in ihrer vorliegenden Form nicht durchsetzen können, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Zusatzbedingungen und des Microsoft-Servicevertrags unverändert und weiterhin in Kraft.

Verzicht auf Verbraucherschutzbestimmungen für Endnutzer

Der Verzicht auf Endverbraucherschutzbestimmungen in Absatz 15 des Microsoft-Servicevertrags gilt nicht für Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen oder gemeinnützige Organisationen in Österreich.

Beschwerden und Streitbeilegung

Bei mutmaßlichen Verstößen gegen das österreichische Telekommunikationsgesetz und/oder ungelöste Streitigkeiten zwischen Microsoft und ihren Kunden im Zusammenhang mit den Consumer ICS können Kunden Beschwerden bei der österreichischen Regulierungsbehörde (RTR-GmbH, www.rtr.at) einreichen. Dieses Schlichtungsverfahren wird unbeschadet der Zuständigkeit der Zivilgerichte nach den geltenden Schlichtungsrichtlinien der RTR-GmbH durchgeführt. Microsoft ist dazu verpflichtet, zu einem solchen Schlichtungsverfahren beizutragen.

Kroatien

Beschwerden und Streitbeilegung

Bei Beschwerden über den Dienst kann sich der Kunde wie oben beschrieben an den Microsoft-Kundendienst wenden. Bei ungelösten Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit dem Dienst können sich Kunden an die kroatische Aufsichtsbehörde für die Netzwirtschaft (<https://hakom.hr>) wenden.

Irland

Kodex zur Bearbeitung von Beschwerden

Wie Sie eine Beschwerde einreichen können

Kundenzufriedenheit hat für Microsoft Priorität. Falls der Kunde jedoch aus irgendeinem Grund mit dem Dienst unzufrieden ist, kann eine Beschwerde telefonisch, online oder per Post eingereicht werden:

Telefon: Gebührenfreie Telefonnummer: 0800 032 6417

Lokale Telefonnummer: 01 656 9837 (Lokale Gesprächsgebühren fallen an)

Die normalen Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr.

Online: <https://support.microsoft.com/>

Post: One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
DP P521

Zeitpläne

Beschwerden, die während der normalen Geschäftszeiten telefonisch eingereicht werden, werden von einem Microsoft-Vertreter behandelt, der versucht, das Problem während des Telefongesprächs zu beheben.

Online oder per Post eingereichte Beschwerden werden innerhalb von zwei (2) Werktagen beantwortet und Microsoft wird versuchen, das Problem sofort zu beheben.

Wenn das Problem nicht sofort behoben wird, wird der Kunde über die Schritte informiert, die zur weiteren Untersuchung der Angelegenheit erforderlich sind. Microsoft ist bestrebt, alle Beschwerden im Zusammenhang mit dem Dienst innerhalb von sieben (7)

Werktagen nach Erhalt zu lösen. Wenn der Kunde mit der Art und Weise, in der die Beschwerde bezüglich des Dienstes bearbeitet wird, nicht zufrieden ist, kann er eine Eskalation beantragen. Microsoft wird die Beschwerde innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt bewerten.

Beschwerden und Streitbeilegung

Wenn Ihre Beschwerde bezüglich des Dienstes nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach der Übermittlung gelöst wird oder wenn Sie ein Schreiben von Microsoft erhalten, in dem angegeben wird, dass Microsoft eine endgültige Entscheidung getroffen hat, kann der Kunde die Beschwerde an ComReg, Irlands Kommunikationsaufsichtsbehörde, weiterleiten. Weitere Informationen zur Prüfung von Beschwerden finden Sie auf der Website von ComReg unter <https://www.comreg.ie/queries-complaints/>. Wenn alle Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden ausgeschöpft sind, akzeptiert ComReg eine Beschwerde eines Kunden und versucht, einen ausstehenden Streit zu lösen.

Gesetzliche Rechte

Die gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben von diesem Kodex unberührt. Der Kunde kann sich von folgenden Stellen unabhängig beraten lassen:

- **Commission for Communications Regulation**
One Dockland Centra
Guild Street
Dublin 1
D01 E4XO
<https://www.comreg.ie/>
Telefon: 01 804 9707
- **Small Claims Registrar**
Erster Stock
Áras Uí Dhálaigh
Inns Quay
Dublin 7
<https://www.courts.ie/small-claims>
Telefon: 3531 888 6447
- **Competition and Consumer Protection Commission**
Postfach 12585
Dublin 1
<http://www.consumerhelp.ie/>
Telefon: 01 402 5555 / 1890 432 432
- **Advertising Standards Authority for Ireland**
Ferry House
48 Lower Mount Street
Dublin 2
<http://www.asai.ie/>
Telefon: 01 6137040

Aufbewahrung von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen über Beschwerden (einschließlich Kopien der Beschwerde, Antworten darauf, Feststellungen in Bezug auf die Beschwerde und Unterlagen, die im Rahmen dieser Feststellungen berücksichtigt werden) werden mindestens ein (1) Jahr lang elektronisch aufbewahrt. Kundeninformationen können aus rechtlichen Gründen bis zu sieben (7) Jahre lang aufbewahrt werden.

Rumänien

Bei ungelösten Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Dienst können sich Kunden an die Nationale Behörde für Verwaltung und Regulierung im Kommunikationswesen (<https://ancom.ro>) wenden.

Slowakei

In Bezug auf ungelöste Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Dienst können die Kunden Rechte auf Streitbeilegung gemäß § 75a des Gesetzes über elektronische Kommunikation (Gesetz Nr. 351/2011 Coll.) haben.

Slowenien

Dienstleister

Der Dienst wird in Slowenien von Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland, bereitgestellt.

Beschwerden und Streitbeilegung

In Bezug auf ungelöste Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit dem Dienst haben die Kunden möglicherweise das Recht auf Streitbeilegung gemäß Abschnitt 142 des Gesetzes über elektronische Kommunikation (Nr. 109/12 in der geänderten Fassung).

Schweiz

Dienstleister

Der Dienst wird in der Schweiz von Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland, bereitgestellt.

Beschwerden und Streitbeilegung

In Bezug auf ungelöste Streitigkeiten zwischen Microsoft und ihren Kunden im Zusammenhang mit dem Dienst können Kunden Beschwerden bei der Schweizerischen Schlichtungsstelle Telekommunikation einreichen (<https://ombudscom.ch/>).

Vereinigtes Königreich

Kodex zur Bearbeitung von Beschwerden

Über den Dienst

Der Dienst wird im Vereinigten Königreich von Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland, bereitgestellt.

Wie Sie eine Beschwerde einreichen können

Kundenzufriedenheit hat für Microsoft Priorität. Falls der Kunde jedoch aus irgendeinem Grund mit dem Dienst unzufrieden ist, kann eine Beschwerde telefonisch oder online eingereicht werden:

Gebührenfreie Telefonnummer: 0800 032 6417

Online: <https://support.microsoft.com/>

Zeitpläne

Beschwerden, die während der normalen Geschäftszeiten telefonisch eingereicht werden, werden von einem Microsoft-Vertreter behandelt, der versucht, das Problem während des Telefongesprächs zu beheben.

Online eingereichte Beschwerden werden innerhalb von zwei (2) Werktagen beantwortet und Microsoft wird versuchen, das Problem sofort zu beheben.

Wenn das Problem nicht sofort behoben wird, wird der Kunde über die Schritte informiert, die zur weiteren Untersuchung der Angelegenheit erforderlich sind. Microsoft ist bestrebt, alle Beschwerden im Zusammenhang mit dem Dienst innerhalb von sieben (7) Werktagen nach Erhalt zu lösen. Wenn der Kunde mit der Art und Weise, in der die Beschwerde bezüglich des Dienstes bearbeitet wird, nicht zufrieden ist, kann er eine Eskalation beantragen. Microsoft wird die Beschwerde innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt bewerten.

Alternative Streitbeilegung

Wenn eine Beschwerde nach acht (8) Wochen der Einreichung nicht gelöst ist oder wenn der Kunde ein Schreiben von Microsoft erhält, in dem angegeben wird, dass Microsoft eine endgültige Entscheidung getroffen hat, kann der Kunde die Beschwerde an eine Ombudsstelle, ein von Ofcom zur Bearbeitung von Beschwerden in Bezug auf Kommunikationsdienste zugelassener Dritter, weiterleiten. Microsoft wird den Kunden auch schriftlich über die Verfügbarkeit solcher alternativen Streitbeilegungsdienste informieren.

Ombudsman Services ist unabhängig von Microsoft und wird eine unparteiische Entscheidung über die Begründetheit der Beschwerde treffen. Die Weiterleitung einer Beschwerde an Ombudsman Services ist kostenlos.

Alle Beschwerden müssen innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Einreichung der Beschwerde bei Microsoft an Ombudsman Services gesendet werden. Die Schritte zum Weiterleiten einer Beschwerde an Ombudsman Services finden Sie auf der Website von Ombudsman Services.

Ombudsman Services kann durch Ausfüllen eines Kontaktformulars auf der Website von Ombudsman Services oder per Telefon, Brief oder E-Mail kontaktiert werden:

Kontaktformular: <https://www.ombudsman-services.org/complain-now>

Telefon: 0330 440 1614

Fax: 0330 440 1615

Schreibtelefon: 0330 440 1600

E-Mail: osenquiries@os-communications.org

Brief:

Ombudsman Services: Kommunikation

Postfach 730

Warrington

WA4 6WU