

## AGB zum Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Vermietung von Hardware und Standardsoftware (System-Mietvertrag) – Geschäftskunden –

#### 1. Allgemeines

**1.1** Der Anbieter erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn der Anbieter nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

**1.2** Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistung durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenem Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

**1.3** Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie aus den in den weiteren Vertragsunterlagen (wie Angebot, Leistungsschein, Leistungsbeschreibungen, Auftragsbestätigungen) getroffenen Regelungen. Diese regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Überlassung von Telekommunikationsdienstleistungen durch den Anbieter an den Kunden.

**1.4** Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt mangels schriftlichen Vertrages erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens des Anbieters zustande. Erfolgt die Leistung durch den Anbieter ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

#### 2. Leistungen, Preise und Zahlungsverpflichtung

**2.1** Die Telekommunikationsdienstleistungen des Anbieters ergeben sich aus dem Leistungsschein in Verbindung mit der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung bzw. der produktspezifischen Leistungsbeschreibung in Verbindung mit dem Angebot über den Abschluss des Vertrages über Telekommunikationsdienstleistungen, nachfolgend „Leistungen“ genannt, Angaben zu Eigenschaften der Leistungen, technische Daten und Spezifikationen in diesen Unterlagen dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches anzusehen.

Der Anbieter ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer nach seiner Wahl zu erbringen. Der Anbieter oder von ihm beauftragte Subunternehmer erbringen die vereinbarten Leistungen, soweit nicht abweichend geregelt, in den Ländern der Europäischen Union.

Zur kontinuierlichen Verbesserung insbesondere der Sprachqualität ist der Anbieter berechtigt, Subunternehmer wie z.B. Telefonnetzbetreiber für den Kunden kostenneutral nach eigenem Ermessen auszuwechseln. Falls regulierte Prozesse dies erfordern, ermächtigt der Kunde den Anbieter zur Abgabe entsprechender Willenserklärungen im Namen des Kunden, um diese Umstellung zu ermöglichen. Der Kunde ist auf Nachfrage beteiligter Parteien verpflichtet diese Willenserklärung ggf. schriftlich zu bestätigen.

**2.2** Der Kunde vergütet, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, die Leistungen durch ein im Vertrag festgelegtes Entgelt zzgl. der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19%. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum der Kalendermonat. Vorbehaltlich einer gesonderten abweichenden Regelung beginnt die Vergütungspflicht des Kunden mit dem Tag der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung bzw. Teilleistung.

**2.3** Der Anbieter stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung. Die Rechnungslegung erfolgt vorzugsweise als Online-Rechnung an eine von dem Kunden anzugebende E-Mail-Adresse. Der Rechnungsbetrag wird mit Zugang der Rechnung fällig und muss dem Konto des Anbieters zehn Tage nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht der Anbieter den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.

**2.4** Die Zahlung der Vergütung ist auf eines der im Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen oder auf der Rechnung des Anbieters bezeichneten Konten des Anbieters zu zahlen. Eine Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn sie auf einem der Bankkonten des Anbieters gutgeschrieben ist. Der Anbieter ist berechtigt, bei Fälligkeit Zinsen in Höhe von 5 % zu berechnen. Bei Verzug ist der Anbieter berechtigt, Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verlangen. Das Recht des Anbieters, einen höheren Schaden geltend zu machen, bleibt unberührt.

**2.5** Gegen Forderungen des Anbieters kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht gleichfalls nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus dem Vertrag über die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen zu.

**2.6** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, bzw. bei einem Insolvenzantrag des Kunden, kann der Anbieter den mit dem Kunden bestehenden Vertrag kündigen. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.

**2.7** Der Anbieter setzt zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen auch technische Lösungen ein, die auf der Basis allgemein angebotener Netzplattformen beruhen und deren Produkte und Leistungsmerkmale einer ständigen technischen Weiterentwicklung und Überprüfung unterliegen. Soweit an diesen technische Modifikationen vorgenommen werden oder Netzdienste oder einzelne Leistungsmerkmale nicht mehr zur Verfügung stehen, müssen diese Änderungen auch in diesem Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen umgesetzt werden. Der Anbieter wird den Kunden informieren und im Rahmen der technischen Möglichkeiten Nachteile für den Kunden vermeiden. Die Umstellung der Leistungen durch den Anbieter ist für den Kunden neutral. Bei nicht vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand für die Umstellung ist der Anbieter berechtigt, diese Teilleistungen zu kündigen. Soweit sich aus der Umstellung eine erhebliche Einschränkung für den Kunden ergibt, kann der Kunde diese Vertragsteile kündigen.

**2.8** Wünscht der Kunde zu Vertragsbeginn eine Rufnummernportierung auf den Anbieter, so ist der Anbieter nur verpflichtet, die Kündigung des Kunden mit dem Antrag auf Portierung als Bote oder Bevollmächtigter an den abgebenden bisherigen Dienstleister ordnungsgemäß und rechtzeitig zuzuleiten. Klarstellend weist der Anbieter darauf hin, dass der abgebende Dienstleister kein Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe des Anbieters ist. Der Anbieter haftet daher nicht für Schäden, die dem Kunden dadurch entstehen, dass der abgebende Dienstleister die Rufnummernportierung nicht oder verspätet durchführt, es sei denn, der Anbieter hat dies zu vertreten.

**2.9** Auf schriftlichen Antrag des Kunden, der auch in Textform erfolgen kann, veranlasst der Anbieter unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrages des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen bzw. der Firma und seiner Anschrift in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Vorliegen einer schriftlichen Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Antrages aktuellen Preisliste des Anbieters.

Der Anbieter weist darauf hin, dass über die Rufnummer des Kunden die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z.B. Name, Adresse) über Dritte erfragt werden können (sog. „Inverssuche“). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde gegenüber dem Anbieter jederzeit widersprechen. Der Anbieter wird nach Eingang eines diesbezüglichen Widerspruchs des Kunden, die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

**2.10** Der Anbieter wird im Rahmen des ihm technisch Möglichen auf schriftlichen Antrag des Kunden, der auch in Textform erfolgen kann, bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Der Kunde kann den Anbieter beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Der Anbieter ist berechtigt für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste ein gesondertes Entgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Antrages aktuellen Preisliste des Anbieters zu verlangen.

**2.11** Der Anbieter erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Der Anruf wird an die Notrufzentrale weitergeleitet, die für die vom Kunden beim Anbieter im Rahmen des Telekommunikationsdienstleistungsvertrags angegebene Adresse zuständig ist. Der Anbieter weist vorsorglich darauf hin, dass nur wenn der angegebene Name und die Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden kann. Falls der Kunde einen Notruf für einen anderen Standort absetzen will als für die angegebene Adresse (z.B. bei nomadischer Nutzung), ist eine Notrufversorgung nur unter der Bedingung möglich, dass der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitteilt. Sogenannte „Röchelanrufe“ sind in diesem Fall nicht möglich. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen gegenüber dem Kunden kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt.

**2.12** Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit dem Anbieter und der Anbieter kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss des Anbieters bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

**2.13** Bei Preisanpassungen im Bereich regulierter Entgelte (z.B. Interconnect-Preise (z.B. Zuführungsentgelt, Originierungsentgelt, Zusammenschaltungsentgelt) oder TAL-Entgelte (sog. „Miete für die letzte Meile“) um mehr als 5% zu Ungunsten des Anbieters bzw. bei grundlegenden Änderungen regulierter Entgelte aufgrund gerichtlicher oder regulatorischer Entscheidungen (z.B. Wegfall der Entgeltgenehmigungspflicht, Einführung zusätzlicher Entgelte) und hierdurch bedingter Änderungen der Einkaufspreise des Anbieters um mehr als 5% zu seinen Ungunsten, hat der Anbieter das Recht die monatlichen und nutzungsabhängigen Entgelte sowie die einmaligen Entgelte mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zum Wirksamwerden der regulatorischen Änderung entsprechend anzupassen. Ein Kündigungsrecht des Kunden besteht in diesem Fall nicht.

Ein Kündigungsrecht des Kunden besteht zudem nicht, sofern durch regulatorische Entscheidungen die gültigen Entgelte zwischen dem Anbieter und dem Kunden gesetzlich neu festgelegt werden (z.B. Festsetzungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („Bundesnetzagentur“) im Bereich von Premium-Diensten, Massenverkehrsdiensten u.A.). In diesem Fall gelten die festgesetzten Entgelte unmittelbar. Der Anbieter informiert den Kunden unverzüglich über diese Festsetzungen.

**2.14** Der Anbieter kann im Übrigen, das auf der Grundlage des Vertrages zu zahlende Entgelt nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anzupassen die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, sofern und soweit sich z.B. seine für die Erhaltung des Vertragsgegenstandes anfallenden Miet-, Energie-, Personal- und Personalausstattungs-, Nutzungsrechtskosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. Energiekosten, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei den Mietkosten, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind vom Anbieter die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Der Anbieter wird bei der Ausübung seines billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass die Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als die Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 5% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens

den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen.

**2.15** Der Anbieter kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 10) anfällt.

Soweit der Anbieter berechtigt ist, eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

**2.16** Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Leistungen enthalten sind, werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden-, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten des Anbieters abgerechnet.

### **3. Verzug des Kunden**

**3.1** Ist der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen von mindestens EUR 75,00 über einen Zeitraum von mehr als zwei Wochen in Verzug, kann der Anbieter die Leistung auf Kosten des Kunden und nach Maßgabe des § 45k TKG sperren. In Übereinstimmung mit dem TKG ist eine Nutzung dann nur noch eingeschränkt bzw. gar nicht mehr möglich. Für die Sperre erhebt der Anbieter einen pauschalierten Schadensersatz i.H.v. EUR 20,00. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte zu zahlen.

**3.2** Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Anbieter vorbehalten.

### **4. Vertragsbeginn, Laufzeit und Vertragsbeendigung**

**4.1** Der Vertrag wird ab dem im Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen bzw. Leistungsschein bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag über Telekommunikationsdienstleistungen bzw. Leistungsschein vereinbarten Laufzeit abgeschlossen. Während dieser Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Der Vertrag kann im Übrigen mit einer Frist von drei Monaten ordentlich gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, außer er wurde mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraumes ordentlich gekündigt.

**4.2** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist insbesondere gegeben, wenn

- die Möglichkeit einer Gefährdung der Netzintegrität durch die besondere Art der Nutzung durch den Kunden besteht;
- eine staatlich ermächtigte Institution oder eine Regulierungsbehörde dem Kunden das Recht zur Nutzung der dem Vertrag zu Grunde liegenden Rufnummer oder Kurzwahl wegen Nichterfüllung von gesetzlichen oder behördlich auferlegten Verpflichtungen entzieht oder diese die Abschaltung der Rufnummer anordnet;
- der Kunde trotz erfolgter schriftlicher Aufforderung und Mahnung die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten verletzt;
- der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem erheblichen Teil der Entgelte (mindestens 75,00 €) in Verzug kommt;
- der Anbieter, was dem Kunden auch bekannt ist, zur Vertragserfüllung auf Vorleistungen eines Dritten angewiesen ist und dieser die Vorleistung einstellt, obwohl er zur Leistungserbringung vertraglich gegenüber dem Anbieter verpflichtet ist, der Anbieter die Leistungseinstellung nicht zu vertreten hat und der Anbieter auch nicht in der Lage ist eine vergleichbare Vorleistung zu einem vergleichbaren Entgelt anderweitig zu beschaffen.

**4.3** Wird der Vertrag vor Ablauf der Vertragslaufzeit/Mindestlaufzeit beendet, so gilt folgendes:

**4.3.1** Wird das Vertragsverhältnis vor Ablauf der mit dem Kunden vereinbarten (Mindest-)Vertragslaufzeit aus Gründen beendet, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter einen in einer Summe fälligen Betrag in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden restlichen vereinbarten monatlichen Preise als pauschalierten Schadensersatz zu zahlen.

**4.3.2** Sollten bei Beendigung des Vertrages (Mindest-)Überlassungszeiten oder Kündigungsfristen für Einzelleistungen nicht eingehalten worden sein, weil während der Vertragslaufzeit Leistungen mit einer die verbleibende Vertragslaufzeit überschreitenden Überlassungszeit bzw. Kündigungsfrist beauftragt wurden, ist vom Kunden der für diese Leistungen in Ziffer 4.3.1 genannte Schadensbetrag zu entrichten, sofern die Parteien nicht eine Fortführung der betreffenden Leistungen im Rahmen eines gesonderten Vertrags vereinbaren.

**4.3.3** Der Schadensbetrag in den Regelungen zu Ziffer 4.3.1 und Ziffer 4.3.2 ist höher anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist. Ein Recht zur vorzeitigen Beendigung des Vertrages wird durch diese Regelung nicht begründet.

## **5. Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung**

**5.1** Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt der Anbieter dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

**5.2** Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- *schwerwiegende Störung*

Die Störung macht die Nutzung der Telekommunikationsdienstleistung unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen.

- *sonstige Störung*

Die Störung schränkt die Nutzung der Telekommunikationsdienstleistungen durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- *sonstige Meldung*

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von dem Anbieter nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

**5.3** Durchführung von Maßnahmen zur Störungs-beseitigung

**5.3.1** Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einflussbereichs des Anbieters begründet, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

**5.3.2** Ansonsten wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

**5.4** Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, ergeben sich ggfls. aus dem produktspezifischem Leistungsschein oder sind schriftlich zusätzlich zu vereinbaren.

## **6. Beanstandungen**

Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungsentgelte des Anbieters sind umgehend nach Zugang der Rechnung an den Anbieter zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang beim Anbieter eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; der Anbieter wird in den Rechnungen auf die Folgen einer rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

## **7. Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk)**

Der Anbieter stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen des Kunden bearbeitet.

Die Hotline/der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters per E-Mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline/der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen verweisen.

Weitergehende Leistungen der Hotline/des Helpdesks, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z. B. in einem gesonderten Service Level Agreement, zu vereinbaren.

## **8. Nutzung durch Dritte**

**8.1** Dem Kunden ist es nicht gestattet die im Rahmen dieses Vertrages über Telekommunikationsdienstleistungen durch den Anbieter erbrachten Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder unter Einsatz der vom Anbieter überlassenen Leistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen aufzutreten und Telekommunikationsdienstleistungen, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten.

**8.2** Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

## **9. Termine und Fristen**

**9.1** Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie vom Anbieter und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind.

**9.2** Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

## **10. Pflichten des Kunden**

**10.1** Der Kunde darf die ihm überlassenen Leistungen nicht missbräuchlich nutzen/einsetzen, insbesondere

- dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen übersandt werden, wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS,
- ebenso wenig dürfen nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme genutzt werden,
- ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf auch nicht auf solche Informationen Dritter hingewiesen werden.

Der Anbieter ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen diese dem Kunden obliegenden Pflichten, die jeweilige betroffene Leistung auf Kosten des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. Die Regelung in § 45o TKG zur Sperre von Rufnummern bleibt hiervon unberührt.

Der Kunde ist verpflichtet den Anbieter und seine Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung von Telekommunikationsdienstleistungen des Anbieters und der damit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen.

Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

**10.2** Der Kunde wird

- nur die vom Anbieter vorgegebenen bzw. zur Verfügung gestellten Standardschnittstellen nutzen. Andere Schnittstellen wird der Kunde nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Anbieters nutzen;
- dafür sorgen, dass der Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen (Hard- und Software) an die Schnittstellen des Anbieters fachgerecht erfolgt und dabei die schriftlich erteilten Hinweise des Anbieters zu Telekommunikationsendeinrichtungen beachtet werden;
- in den Telekommunikationsendeinrichtungen, die an die Schnittstellen des Anbieters angeschlossen sind (z.B. Anschlussrouter, Session-Border-Controller), nach Inbetriebnahme keine Einstellungen vornehmen, die nicht mit dem Anbieter abgestimmt sind;
- dem Anbieter die für den Betrieb des Leistungsgegenstandes erforderlichen technischen Einrichtungen insbesondere Leitungswege und Erdung sowie Strom unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung stellen und diese für die Dauer des Vertrages in vertraglich gebotenen funktionsfähigem und ordnungsgemäßem Zustand halten. Für hierfür eventuell erforderliche Genehmigungen sorgt der Kunde.
- in den Endgeräten, die an die Schnittstelle des Anbieters direkt oder indirekt angeschlossen sind, angemessene Schutzvorkehrungen gegen unberechtigten Zugriff und unberechtigte Nutzung Dritter vornehmen und für die Aufrechterhaltung eines angemessenen hohen Schutzniveaus Sorge tragen.

**10.3** Der Kunde benennt dem Anbieter einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

**10.4** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass dem Anbieter die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten, soweit diese nicht vom Anbieter geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. Der Anbieter darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

**10.5** Der Kunde wird den Anbieter über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

Der Kunde wird den Anbieter ferner unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff oder eine unberechtigte Nutzung droht oder erfolgt ist.

**10.6** Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes (Hard- und Software) dokumentieren und den Anbieter insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren.

**10.7** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

Der Kunde wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, für eine ordnungsgemäße Datensicherung und eine angemessene Ausfallvorsorge von bei ihm vorhandener technischer Komponenten (Hardware/Software) Sorge tragen.

**10.8** Der Kunde hat etwaige Störungen in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Er wird hierzu, wenn nichts anderes vereinbart ist, die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters nutzen. Der Kunde hat darüber hinaus den Anbieter auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

**10.9** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle vom Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

**10.10.** Soweit und solange der Kunde oder einer der berechtigten Nutzer seine Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht rechtzeitig erfüllt und die Leistungserbringung des Anbieters dadurch beeinträchtigt ist, ist der Anbieter von der Verpflichtung zur Erbringung der betroffenen Leistungen, insbesondere der Einhaltung betroffener Service Level, sowie von als verbindlich vereinbarten Terminen befreit. Der Anbieter wird sich dennoch bemühen, die betroffenen Leistungen vertragsgemäß zu erbringen. Vereinbarte Fristen und Termine gelten als ausgesetzt und bei Nachholung der Mitwirkungspflicht durch den Kunden um einen angemessenen Zeitraum verlängert, bzw. verschoben. Eine hierdurch begründete Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung berechtigt den Kunden nicht zu einer Kündigung des Vertrages über Telekommunikationsdienstleistungen.

**10.11** Weitere Pflichten des Kunden können sich aus der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung ergeben.

**11. Haftung**

**11.1** Der Anbieter haftet für Schäden auf Grund der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit nach den Regeln des TKG.

**11.2** Im Übrigen haftet der Anbieter dem Kunden auf Schadensersatz:

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**11.3** Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z. B. im Falle der Verpflichtung zu mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit der Anbieter für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt. Die Haftung gemäß Ziffer 11.2 bleibt von diesem Absatz unberührt.

**11.4** Bei der notwendigen Wiederherstellung von Daten oder technischer Komponenten (Hardware/Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung und angemessener Ausfallvorsorge in Bezug auf die technischen Komponenten durch den Kunden erforderlich ist.

Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor dem Störfall eine ordnungsgemäße Datensicherung und angemessene Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

**11.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gilt Ziffer 11.2–11.4 entsprechend.

## 12. Verschiedenes

**12.1** Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Textform (126b BGB) genügt diesem Schriftformerfordernis. Soweit vertraglich ausdrücklich Schriftform vereinbart worden ist (z.B. für eine Vertragsänderung, eine Behinderungsanzeige oder eine Kündigung) genügt Textform nicht. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen in Textform durch den Anbieter bestätigt werden.

**12.2** Der Anbieter und der Kunde sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf – soweit nicht eine gesetzliche Verpflichtung besteht bzw. die Weiterleitung an Vertreter der rechts- und/oder steuerberatenden Berufe erfolgt und die Weiterleitung im Zusammenhang mit der rechtlichen oder steuerlichen Prüfung der Zusammenarbeit und deren Folgen steht - nur mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

**12.3** Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig (Art. 4 Ziff. 8 DS-GVO) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen. Der Anbieter wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden (z. B. zur Einhaltung von Lösch- und Sperrpflichten) für den Umgang mit diesen Daten beachten. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung.

Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich der Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

**12.4** Dem Anbieter und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z. B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder der Anbieter noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

**12.5** Dieses und sämtliche auf diesen Vertrag beruhenden weiteren Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

## 13. Schlichtung nach § 47a TKG

Der Kunde kann hinsichtlich der Pflichten des Anbieters aus

- den §§ 43a, 43b, 45 bis 46 und 84 TKG oder
- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 172 vom 30.06.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2015/2120 (ABl. 310 vom 26.11.2015, s. 1) geändert worden ist oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120

durch Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einleiten.

## 14. Erfüllungsort und Gerichtsstand

**14.1** Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien ist der Sitz des Anbieters.

**14.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist bei dem für den Sitz des Anbieters örtlich zuständigen Gericht. Der Anbieter ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.