

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Telekommunikations-, Online-, Daten- und Mediendienstleistungen

osnatel

Inhaltsverzeichnis

A	Allgemeine Bestimmungen	1	I	Besondere Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware (Miete oder Leihe)	9
1	Geltungsbereich der AGB	1	1	Leistung des Anbieters	9
2	Leistungsumfang	1	2	Pflichten des Kunden	9
3	Vertragsschluss	2	3	Gewährleistung	9
4	Anfängliche Laufzeit, Kündigung	2	4	Rückgabe der Hardware	9
5	Rechnung und Zahlung	2	J	Informationen zu dem Vertrag	9
6	Besonderheiten der Online-Rechnung und des elektronischen Einzelbindungsnachweises	3	1	Allgemeine Informationen	9
7	Verzug des Kunden	3	2	Informationen zu öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten	10
8	Sperrungen	3	3	Weitere Angaben zu Internetzugangsdiensten	11
9	Pflichten und Obliegenheiten des Kunden	4	A	Allgemeine Bestimmungen	
10	Kontakt-E-Mail-Adresse für Informationen zum Vertrag	4	1	Geltungsbereich der AGB	
11	Passwörter, Zugangskennungen, PINs und andere Informationen zur Authentifizierung	4	1.1	Die EWE TEL GmbH (im Folgenden Anbieter genannt) erbringt ihre Telekommunikationsdienstleistungen sowie ihre Online-, Daten- und Medien-Dienstleistungen gemäß	
12	Beanstandungen	4	<ul style="list-style-type: none">den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere denen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) einschließlich den Vorschriften zum Kundenschutz undden nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).		
13	Speicherung von Verkehrsdaten	5	1.2	Diese AGB gelten nur für vertragliche Leistungen, die ab dem 12. Mai 2025 bestellt wurden.	
14	Nutzung von Daten bei Einwilligung	5	1.3	Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.	
15	Änderungen des Vertrags	5	1.4	Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Vertragsbedingungen einschließlich dieser AGB auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechtsformen.	
16	Leistungsstörungen	5	2	Leistungsumfang	
17	Entschädigungen und Erstattungen	5	2.1	Der Anbieter bietet nach Maßgabe dieser AGB Telekommunikations- und weitere Dienstleistungen an, insbesondere	
18	Haftung	6	<ul style="list-style-type: none">Festnetztelefonie (unten Abschnitt B),Internetzugänge (unten Abschnitt C),Mobilfunktelefonie (unten Abschnitt D),TV-Dienstleistungen (unten Abschnitt E) sowieweitere Dienstleistungen (Abschnitte F und Folgende).		
19	Abwicklung von Anbieterwechseln und/oder Rufnummern-mitnahmen	6	2.2	Die Leistungsdetails und Regelungen ergeben sich (in der folgenden absteigenden Reihenfolge) vorrangig aus	
20	Entgelte und Entschädigungen bei einem Anbieterwechsel	6	<ul style="list-style-type: none">der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung,den jeweils einschlägigen Preislisten,den jeweils einschlägigen Besonderen Bestimmungen dieser AGB (Abschnitte B und Folgende),den Allgemeinen Bestimmungen gemäß diesem Abschnitt A der vorliegenden AGB,		
21	Folgen der Vertragsbeendigung	6	2.3	Die Informationen, die dem Kunden nach dem TKG (§ 54 Absatz 1) zur Verfügung zu stellen sind, ergeben sich aus Abschnitt J dieser AGB.	
B	Besondere Bestimmungen für Festnetztelefonie	6	2.4	Soweit nichts anderes vorrangig bestimmt ist, insbesondere in der Leistungsbeschreibung, haben die Telekommunikationsdienste eine durchschnittliche über 365 Tage gemittelte Verfügbarkeit von 97 %. Ein Telekommunikationsdienst gilt als nicht verfügbar, wenn er vollständig ausgefallen ist.	
1	Dienstleistung des Anbieters	6	2.5	In Fällen höherer Gewalt ist der Anbieter von seinen Leistungspflichten befreit. Höhere Gewalt liegt bei Ereignissen vor, die sich nicht der Risikosphäre einer Betriebsstörung zurechnen lassen, weil sie als ein von außen kommendes Ereignis so außergewöhnlich sind, dass sie keinen betrieblichen Zusammenhang mehr aufweisen.	
2	Verfügbarkeit	6			
C	Besondere Bestimmungen für den Internetzugang	7			
1	Dienstleistung des Anbieters	7			
2	Dienste und Inhalte im Internet	7			
D	Besondere Bestimmungen für Mobilfunktelefonie	7			
1	Mobilfunkdienstleistungen	7			
2	Besonderheiten zum Vertragsschluss	7			
3	Rechnung und EVN von Kunden, die ausschließlich Mobilfunkverträge geschlossen haben.	7			
4	Vorzeitige Rufnummernportierung	7			
5	Verbindungen von und zu Ländern außerhalb der EU	7			
6	Zugang zu Mehrwertdiensten	7			
7	Datenaustausch mit Auskunftsteilen	8			
E	Besondere Bestimmungen für TV-Dienstleistungen	8			
1	Dienstleistungen des Anbieters	8			
2	Nutzungsrecht	8			
3	Bereit gehaltene Fernsehsender	8			
4	PIN	8			
5	Zugangskennung	8			
6	Jugendschutz und Jugendschutz-PIN	8			
F	Besondere Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen	8			
1	Dienstleistungen des Anbieters	8			
2	Pflichten des Kunden	8			
3	Überprüfung auf schädliche Software	8			
4	Unerwünschte Werbung („Spam“)	8			
G	Besondere Bestimmungen für die osnatel Cloud	8			
1	Dienstleistung des Anbieters	8			
2	Zugangskennung	9			
3	Nutzungsbestimmungen; Pflichten und Obliegenheiten des Kunden	9			
4	Deaktivierung	9			
5	Vertragsbeendigung	9			
H	Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware	9			
1	Leistung des Anbieters	9			
2	Gewährleistung	9			

2.6 Die Nutzung der Dienstleistungen des Anbieters kann den Einsatz bestimmter Geräte voraussetzen. Alle Geräte, die der Kunde zur Nutzung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen verwendet, müssen über eine aktuelle Betriebssoftware (Firmware) verfügen und vom Hersteller unterstützt werden. Geräte, für die der Hersteller keine Unterstützung (wie zum Beispiel das Bereitstellen einer aktualisierten Firmware) mehr anbietet oder die den im Zeitpunkt der Nutzung geltenden technischen Anforderungen für die jeweilige Dienstleistung nicht mehr entsprechen, können für die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen nicht verwendet werden.

2.7 Die Qualität der Telekommunikationsdienstleistungen hängt unter anderem ab von

- dem eingesetzten Endgerät,
- der verfügbaren Netztechnologie sowie
- den technischen und geografischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung.

2.8 Die Einhaltung der vereinbarten Bereitstellungstermine und Verfügbarkeiten stehen unter dem Vorbehalt, dass der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen gemäß Abschnitt 9 rechtzeitig erfüllt.

2.9 Benötigt der Anbieter zur Bereitstellung eines Anschlusses oder zur Erbringung sonstiger vertraglicher Leistungen Leitungen oder sonstige technische Vorleistungen von Dritten, so gilt die Verpflichtung des Anbieters zur Bereitstellung des Anschlusses beziehungsweise zur Erbringung seiner sonstigen Leistung vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit diesen Vorleistungen, soweit der Anbieter die Vorleistung rechtzeitig beauftragt hat und die nicht richtige oder rechtzeitige Selbstbelieferung nicht auf einem Verschulden des Anbieters beruht.

2.10 Steht dem Kunden ein Widerrufsrecht zu, behält sich der Anbieter vor, die Leistungen zur Bereitstellung des Kundenanschlusses oder zur Erbringung sonstiger vertraglicher Leistungen und gegebenenfalls zur Beauftragung der Vorleistung erst nach Ablauf der Widerrufsfrist zu erbringen.

2.11 Widerruft ein Kunde, der zuvor bereits einen Vertrag mit dem Anbieter geschlossen hatte (Altvertrag), einen anstelle des Altvertrags vereinbarten neuen Vertrag, dann wird der Anbieter dem Kunden die Leistungen aus dem Altvertrag nicht mehr bereitstellen, es sei denn, der Anbieter und der Kunde vereinbaren ausdrücklich etwas anderes.

2.12 Soweit im Produktumfang enthalten und vom Kunden gewünscht, wird der Anbieter die Kundendaten zum Zweck des Eintrags in ein Telefonverzeichnis an die Telekom Deutschland GmbH und weitere berechnigte Anbieter von Teilnehmerverzeichnissen weitergeben.

2.13 Sofern der Kunde bei Vertragsende von einem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat der Anbieter das Recht, die vertraglichen Leistungen insoweit kurzfristig vor der Portierung einzustellen, wie dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist.

3 Vertragsschluss

3.1 Soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, kommt der Vertrag über die einzelnen Leistungen in dem Zeitpunkt zustande, in dem

- dem Kunden eine verbindliche, nicht lediglich mündlich erteilte Auftragsbestätigung des Anbieters zugeht oder in dem
- der Anbieter die vom Kunden bestellte Leistung freischaltet.

Bei Verträgen über öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienste, die

- Verbraucher im Sinne des TKG und
- Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen oder Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht, die nicht gemäß § 71 Absatz 3 TKG ausdrücklich dem Verzicht auf die Anwendung des § 54 Absatz 3 TKG zugestimmt haben,

mit dem Anbieter schließen, gilt außerdem Folgendes:

Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt der Anbieter dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen des Anbieters darlegt. Ist es dem Anbieter aus objektiven technischen

Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt in diesem Fall davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (§ 54 Absatz 3 TKG).

3.2 Der Anbieter kann die Bearbeitung von Bestellungen und die Erteilung von Auskünften davon abhängig machen, dass sich die bestellende Person ausreichend legitimiert, zum Beispiel durch Nennung eines vorab festgelegten Kundenkennworts. Für dieses Kundenkennwort gelten die Vereinbarungen in Abschnitt 11.

4 Anfängliche Laufzeit, Kündigung

4.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, insbesondere im Zuge der Bestellung, in den besonderen Bestimmungen (Abschnitte B und Folgende) oder in der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung, gelten für die anfängliche Laufzeit und die Kündigung die folgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 4.

4.2 Der Vertrag hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten. Zudem gilt:

- Der Vertrag kann von beiden Parteien zum Ablauf der anfänglichen Laufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
- Wenn der Vertrag nicht zuvor gekündigt wurde, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit stillschweigend auf unbestimmte Zeit.
- Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit kann der Vertrag von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

4.3 Optionen haben eine anfängliche Laufzeit von 12 Monaten. Zudem gilt:

- Eine Option kann von beiden Parteien zum Ablauf der anfänglichen Laufzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
- Wenn eine Option nicht zuvor gekündigt wurde, verlängert sich die Option nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit stillschweigend auf unbestimmte Zeit.
- Nach Ablauf der anfänglichen Laufzeit kann die Option von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.
- Die Laufzeit einer Option endet, wenn der Vertrag, in dessen Rahmen sie vereinbart wurde, endet.

4.4 Die in den Abschnitten 4.2 und 4.3 vereinbarten Kündigungen müssen in Textform (zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail) erfolgen. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Webseite des Anbieters zu erklären.

4.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

5 Rechnung und Zahlung

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils vereinbarten Preisliste zu zahlen. Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig.

5.2 Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, bucht der Anbieter den Rechnungsbetrag frühestens 5 Werktagen nach Rechnungszugang und der Ankündigung der Abbuchung von dem angegebenen Konto ab.

5.3 Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die durch die Nutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zu treffen, dass sein Anschluss sowie die daran angeschlossenen Endgeräte und Computer nicht ohne sein Wissen und Wollen genutzt werden. Der Kunde hat insbesondere regelmäßig zu kontrollieren, ob Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Dritte Manipulationen vorgenommen haben und muss die nach dem üblichen Verkehrsverständnis anerkannten Sicherheitsvorkehrungen dagegen treffen.

5.4 Der Anbieter ist berechtigt, Entgelte, die bei der Nutzung von Leistungen Dritter, insbesondere von Mehrwertdiensten, über den Anschluss des Kunden entstehen, als eigene Forderung geltend zu machen.

5.5 Der Kunde kann eine Rechnung gemäß den Vereinbarungen in Abschnitt 12 beanstanden.

5.6 In der Regel erteilt der Anbieter dem Kunden monatlich eine Abrechnung. Da für eine vollständige Abrechnung die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich ist, muss sich der Anbieter die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vorbehalten.

5.7 Der Anbieter erstellt seine Rechnungen grundsätzlich nur als digitale Rechnung, die er elektronisch bereitstellt (Online-Rechnung). Über die elektronische Bereitstellung informiert der Anbieter den Kunden per E-Mail, SMS oder auf andere geeignete und vergleichbare Weise. Mit dieser Information über die Bereitstellung gilt die Rechnung als zugegangen, da sie in den Machtbereich des Kunden gelangt und er hierüber informiert ist (siehe näher den folgenden Abschnitt 6). Der Anbieter kann nach seiner Wahl die Rechnung auch in Papierform verschicken. Auf Verlangen des Kunden verschickt der Anbieter die Rechnung in Papierform, wenn der Kunde Verbraucher ist und der Anbieter gesetzlich zur Versendung in Papierform verpflichtet ist.

5.8 Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, einen Einzelverbindungs-nachweis (EVN) zu erstellen. Der Auftrag muss in Textform (zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail) erfolgen. Nutzen mehrere Personen den Anschluss, muss der Kunde in Textform erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert und – soweit erforderlich – der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind.

5.9 Gegenüber Kunden, die ausschließlich Mobilfunkverträge geschlossen haben (Rechnungskonto enthält nur Mobilfunkverträge), gelten für Rechnungen und EVN die besonderen Bedingungen in Abschnitt D.3.

5.10 Der Anbieter speichert die zur Ermittlung und Abrechnung der Vergütung erhobenen Verkehrsdaten standardmäßig vollständig bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand; nach Ablauf dieser Frist löscht der Anbieter diese Daten. Erhebt der Kunde Rechnungseinwendungen, speichert der Anbieter die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus.

5.11 Der Kunde trägt die Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte SEPA-Lastschrift entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.

5.12 Der Anbieter hält die jeweils einschlägige Preisliste bereit unter der Internetadresse www.osnatel.de.

6 Besonderheiten der Online-Rechnung und des elektronischen Einzelverbindungs-nachweises

6.1 Soweit der Anbieter eine Rechnung oder einen Einzelverbindungs-nachweis (EVN) elektronisch bereitstellt, ermöglicht der Anbieter dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnungen und seinen EVN im Internet unter

www.osnatel.de in der Rubrik „Mein osnatel“

im persönlichen Online-Rechnungsarchiv einzusehen, herunterzuladen oder auszudrucken. Diese Bereitstellung im Online-Rechnungsarchiv soll zum Schutz des Kunden und seiner Daten technisch sicherstellen, dass er einfach und sicher verschlüsselt auf seine Daten zugreifen kann. Der Kunde erhält Zugang zum Online-Rechnungsarchiv mit seiner Kundennummer und dem zur Kundennummer zugehörigen persönlichen Kennwort (Passwort), das ihm der Anbieter zuvor zugestellt hat und das er jederzeit ändern kann. Im Hinblick auf das Passwort gelten insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt 11.

6.2 Über die Verfügbarkeit einer neuen Rechnung im Online-Rechnungsarchiv informiert der Anbieter den Kunden wahlweise per E-Mail an die Kontakt-E-Mail-Adresse (Abschnitt 10), per SMS oder auf andere geeignete und vergleichbare Weise.

6.3 Gibt der Kunde eine falsche oder fehlerhafte Kontakt-E-Mail-Adresse an oder teilt er Änderungen nicht oder nicht rechtzeitig mit und kann er die Einstellung neuer Rechnungen deswegen nicht zur Kenntnis nehmen, so gelten die Rechnungen dennoch als zugegangen.

6.4 Die Verarbeitung der Daten im persönlichen Online-Rechnungsarchiv erfolgt im Auftrag des Kunden. Damit eine datenschutzgerechte Verarbeitung gewährleistet ist, ist der Kunde verpflichtet, das E-Mail-Konto mit der Kontakt-E-Mail-Adresse sowie die Rechnungsdokumente aus dem Online-Rechnungsarchiv in angemessenen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Monat, abzurufen. Der Anbieter stellt Rechnungsdokumente für maximal 15 Monate und ggfs. beauftragte EVN aus Datenschutzgründen für maximal sechs Monate in dem Online-Rechnungsarchiv bereit. Nach Vertragsende deaktiviert der Anbieter das Online-Rechnungsarchiv und erlischt die Zugangsberechtigung. Eventuell noch ausstehende Rechnungen schickt der Anbieter dem Kunden dann per Post zu.

7 Verzug des Kunden

7.1 Der Kunde kommt automatisch auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 21 Tagen ab Rechnungszugang so leistet (zahlt), dass der fällige Betrag bis zu diesem Termin bei dem Anbieter auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht.

7.2 Soweit sich der Kunde in Verzug befindet mit der Zahlung der Entgelte

- für Sprachkommunikationsdienste oder Internetzugänge, ist der Anbieter berechtigt, den Dienst nach Maßgabe des folgenden Abschnitts 8 zu sperren;
- für andere Dienstleistungen, ist der Anbieter berechtigt, die Erbringung dieser Dienstleistungen einzustellen, bis der Kunde seine fälligen Verbindlichkeiten gezahlt hat.

7.3 Kommt der Kunde in zwei aufeinanderfolgenden Monaten mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teiles des Rechnungsbetrages in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

7.4 Befindet sich der Kunde in Verzug, berechnet der Anbieter – vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Verzugs-schadens – gemäß § 288 BGB Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB. Bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, beträgt der Zinssatz für Entgeltforderungen neun Prozentpunkte über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB.

7.5 Ist der Kunde kein Verbraucher, hat der Anbieter Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro, wenn der Kunde sich mit einer Entgeltforderung in Verzug befindet. Der Anbieter rechnet diese Pauschale auf einen Schadensersatzanspruch an, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

8 Sperren

8.1 Wegen Zahlungsverzugs des Kunden darf der Anbieter vertragsgegenständliche Sprachkommunikationsdienste und Internetzugänge ganz oder teilweise verweigern (Sperrung), wenn

- der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist (Verzugsbetrag) und
- der Anbieter die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor in Textform angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat.

Bei der Berechnung des zuvor genannten Verzugsbetrags bleiben außer Betracht:

- diejenigen nicht titulierten Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat (unten Abschnitt 12) und
- nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter, und zwar auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

8.2 Der Anbieter darf eine Sperrung durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

8.3 Die Sperrung ist, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperrung fortbesteht. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Netz-zugangs darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

8.4 Weitere gesetzliche Pflichten oder Rechte des Anbieters, Leistungen ganz oder teilweise zur Verweigerung, bleiben unberührt.

8.5 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

9.1 Der Kunde hat die in diesen AGB und den übrigen Vertragsdokumenten (Abschnitt 2.2) genannten Pflichten und Obliegenheiten einzuhalten, insbesondere auch die in Zusammenhang mit den einzelnen Leistungen genannten besonderen Pflichten. Allgemein gilt zudem Folgendes:

9.2 Der Kunde stellt in seinen Räumlichkeiten die für Bereitstellung und Betrieb der Leistungen durch den Anbieter erforderlichen Flächen und die Stromversorgung sowie den gegebenenfalls erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich Erdung unentgeltlich zur Verfügung.

9.3 Der Kunde gewährt dem Anbieter Zutritt zu Einrichtungen, die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen benötigt werden (wie zum Beispiel Telekommunikationsanschluss oder Router), soweit dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

9.4 Der Kunde stellt dem Anbieter die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen, insbesondere über verdeckt verlegte Leitungen und Rohre, zur Verfügung. Der Kunde darf

- keine Endeinrichtungen und Anwendungen anschließen, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere den Vorgaben der Bundesnetzagentur, nicht entsprechen oder deren Anschluss an öffentliche Telekommunikationsnetze unzulässig ist,
- nur die vom Anbieter vorgegebenen Standard-Schnittstellen und die üblichen und anerkannten Protokolle zur Nachrichtenübermittlung nutzen und
- keine Einrichtungen, Verfahren oder Protokolle verwenden, die das Netz des Anbieters schädigen können.

9.5 Der Kunde wird den Anschluss an das Netz des Anbieters nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine Anrufe tätigen, die Dritte belästigen oder bedrohen. Vor der Einrichtung einer Anrufweitschaltung auf den Anschluss eines Dritten wird er dessen Einverständnis einholen.

9.6 Dem Kunden ist es nicht gestattet,

- die Dienstleistungen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbringt, Dritten gegen ein Entgelt, gegen eine andere Gegenleistung oder in einer gewerblichen Art und Weise zur Verfügung zu stellen;
- die Dienstleistungen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbringt, Dritten unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich bei diesen Dritten um Personen, die im Haushalt des Kunden leben oder um Verwandte, Besucher oder Bekannte des Kunden;
- den Internetzugang, den der Anbieter ihm überlässt, über ein Funknetzwerk der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen.

9.7 Der Kunde teilt dem Anbieter jede Änderung seiner Stammdaten (wie Name, Adresse und so weiter) und seiner Bankverbindung unverzüglich und in Textform (zum Beispiel per Brief oder E-Mail) mit. Daneben gelten die in Abschnitt 10 vereinbarten Pflichten im Zusammenhang mit der Kontakt-E-Mail-Adresse.

9.8 Ist zur Vertragsdurchführung die Verlegung von Leitungen erforderlich, erteilt der Kunde die Genehmigung zur Inanspruchnahme des Grundstücks für Leitungswege oder bringt, soweit er nicht selbst Grundstückseigentümer ist, unverzüglich die Genehmigung des Grundstückseigentümers bei. Sind bauliche Maßnahmen notwendig, um dem Kunden einen Anschluss an ein öffentliches digitales Hochgeschwindigkeitsnetz an der Anschlussanschrift zur Verfügung zu stellen (wie insbesondere bei den Glasfaser-Paketen), wird der Anbieter den Kunden hierüber informieren. Ist der Kunde nicht der Eigentümer des die Anschlussanschrift betreffenden Grundstücks und/oder der die Anschlussanschrift betreffenden Immobilie, obliegt es dem Kunden, den oder die Eigentümer rechtzeitig über die baulichen Maßnahmen zu informieren.

9.9 Die Einhaltung der vereinbarten Bereitstellungstermine und Verfügbarkeiten steht unter dem Vorbehalt, dass der Kunde seine vorstehenden Mitwirkungsverpflichtungen rechtzeitig erfüllt.

9.10 Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung ausreichender Nutzungs- und Zugangssicherheit.

10 Kontakt-E-Mail-Adresse für Informationen zum Vertrag

Informationen, die den Vertrag betreffen, wird der Anbieter dem Kunden bevorzugt per E-Mail an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse (Kontakt-E-Mail-Adresse) unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen verschicken. Der Kunde ist verpflichtet,

- im Zuge der Bestellung eine E-Mail-Adresse anzugeben, die während der Laufzeit des Vertrages als Kontakt-E-Mail-Adresse dient,
- dafür zu sorgen, dass die Kontakt-E-Mail-Adresse gültig und funktionsfähig ist und
- regelmäßig zu überprüfen, ob unter der Kontakt-E-Mail-Adresse eine E-Mail des Anbieters eingegangen ist.

Eine vom Kunden dem Anbieter mitgeteilte neue E-Mail-Adresse gilt erst dann als neue Kontakt-E-Mail-Adresse, wenn der Anbieter sie dem Kunden gegenüber bestätigt hat.

11 Passwörter, Zugangskennungen, PINs und andere Informationen zur Authentifizierung

Soweit der Anbieter dem Kunden Authentifizierungsinformationen wie

- ein persönliches Kennwort (Passwort),
- eine Zugangskennung, bestehend aus Benutzerkennung und Passwort,
- eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN) oder
- sonstige Informationen zur Authentifizierung

überlässt, gilt Folgendes:

- Der Kunde ist verpflichtet, die überlassenen Authentifizierungsinformationen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.
- Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Authentifizierungsinformationen an Dritte weiterzugeben.
- Soweit eine Änderung von Passwörtern durch den Kunden vorgesehen ist, obliegt es dem Kunden, hierbei die allgemein anerkannten und im Verkehr bekannten Methoden der Wahl von Passwörtern zu beachten.
- Beauftragt der Kunde den Anbieter mit der Zusendung neuer Authentifizierungsinformationen, weil er die ihm bereits überlassenen Authentifizierungsinformationen verloren hat, behält sich der Anbieter vor, dem Kunden die hierdurch entstehenden Kosten in Rechnung zu stellen.

12 Beanstandungen

12.1 Der Kunde kann eine ihm von dem Anbieter erteilte Abrechnung in Textform (zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail) innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden.

12.2 Eine Rechnung, die der Kunde nicht innerhalb dieser 8-Wochen-Frist beanstandet, gilt als genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

12.3 Im Falle der Beanstandung hat der Anbieter das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchzuführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden; in diesem Fall gilt:

- Legt der Anbieter den Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung vor, erlöschen seine bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der Vorlage des Entgeltnachweises und der Ergebnisse der technischen Prüfung fällig.

12.4 Den Anbieter trifft weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die in Abschnitt 12.3 geregelte Pflicht, das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln,

- soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert wurden oder,

- für den Fall, dass der Kunde keine Beanstandungen erhoben hat, soweit gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Abschnitt 12.1 geregelten 8-Wochen-Frist oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind.

12.5 Dem Anbieter obliegt der Nachweis, dass er den Telekommunikationsdienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an dem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht hat. Ergibt eine nach Abschnitt 12.3 durchgeführte technische Prüfung Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können, oder schließt der Anbieter die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden ab, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt ist.

12.6 Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen des Anbieters nicht zugerechnet werden kann, hat der Anbieter keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

13 Speicherung von Verkehrsdaten

13.1 Der Anbieter speichert Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (Verkehrsdaten) zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu 6 Monate nach Abrechnung. Diese Dauer der Speicherung kann sich verlängern, wenn der Kunde zuvor eine Rechnung beanstandet (Abschnitt 12).

13.2 Dem Anbieter ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem eine Speicherung der Verkehrsdaten erfolgt. Wurden Verkehrsdaten aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung gelöscht, trifft den Anbieter keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

13.3 Verlangt der Kunde im Rahmen einer Beanstandung (Abschnitt 12) einen Einzelbindungsnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat sowie die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

13.4 Weitere Hinweise zur Datenverarbeitung finden sich in den „Hinweise[n] zum Datenschutz“, die der Kunde bei Vertragsschluss erhält.

14 Nutzung von Daten bei Einwilligung

14.1 Willigt der Kunde mit Vertragsschluss – jederzeit widerruflich – ein, kann der Anbieter

- seine Verkehrsdaten zur Vermarktung und bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikationsdienstleistungen oder zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen gemäß Abschnitt 13.1 speichern, verarbeiten und nutzen,
 - ihn zu Werbezwecken (auch automatisiert) anrufen,
 - ihm per Telefax oder in Form elektronischer Nachrichten Werbung zuzusenden und
 - seine Bestandsdaten (Daten, die erhoben werden, um das Vertragsverhältnis einschließlich seiner inhaltlichen Ausgestaltung zu begründen oder zu ändern) verarbeiten und nutzen,
- soweit dies zur Kundenberatung, Werbung und Marktforschung erforderlich ist.

14.2 Erteilt der Kunde keine Einwilligung oder widerruft er sie, bleiben etwaige gesetzlich zulässige Werbemöglichkeiten bestehen.

15 Änderungen des Vertrags

15.1 Der Anbieter behält sich vor, den Vertrag gemäß den nachfolgenden Bedingungen einseitig zu ändern:

15.2 Der Anbieter wird den Kunden mindestens einen Monat und höchstens zwei Monate, bevor die Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger informieren über:

- den Inhalt der Vertragsänderung,
- den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsänderung sowie über
- das in Abschnitt 15.3 beschriebene Kündigungsrecht.

15.3 Ändert der Anbieter den Vertrag einseitig, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten innerhalb der nachfolgend beschriebenen Frist kündigen, es sei denn, die Änderungen des Vertrages sind

- ausschließlich zum Vorteil des Kunden,
- rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder
- unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

Ab dem Zeitpunkt, in dem dem Kunden die Informationen nach Abschnitt 15.2 zugegangen sind, kann der Kunde die Kündigung innerhalb von drei Monaten erklären. Der Vertrag endet durch diese Kündigung frühestens in dem Zeitpunkt, in dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

15.4 Abschnitt 15.3 gilt nicht bei Verträgen, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben. Die in Abschnitt 15.2 vereinbarte Information des Anbieters über die Änderung des Vertrages wird deshalb in diesem Fall keine Information über ein Kündigungsrecht enthalten.

16 Leistungsstörungen

16.1 Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen oder Schäden an seinem Anschluss dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen.

16.2 Soweit sich aus der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung nichts anderes ergibt, gilt:

- Der Anbieter beseitigt Störungen des Netzbetriebes im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.
- Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um Störungen baldmöglichst zu beseitigen oder auf deren Beseitigung hinzuwirken.
- Im Übrigen sind Ersatzansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen auf den sich aus Abschnitt 18 ergebenden Umfang beschränkt.

16.3 Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Anbieter berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Entstörung beziehungsweise den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

17 Entschädigungen und Erstattungen

17.1 Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste in der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,

ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung wird das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabgesetzt, in dem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

17.2 Versäumt der Anbieter einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

17.3 Die Voraussetzungen und der Inhalt der Entschädigungen und Erstattungen bei einem Anbieterwechsel sind in Abschnitt 20 beschrieben.

17.4 Die Voraussetzungen und der Inhalt der Entschädigungen und Erstattungen bei einer Störung sind im Abschnitt „Störungen“ der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung beschrieben.

17.5 Die Höhe der Entschädigungen und Erstattungen sind auf den sich aus Abschnitt 18 ergebenden Umfang beschränkt.

18 Haftung

18.1 Für Personenschäden haftet der Anbieter unbeschränkt.

18.2 Haftung für Vermögensschäden bei Telekommunikationsdiensten:

- Soweit durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis eine Verpflichtung des Anbieters als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt.
- Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht des Anbieters wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze von 30 Millionen Euro, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht.
- Die Haftungsbegrenzungen nach a) und nach b) gelten nicht,
 - wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie
 - für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

18.3 Für Sach- und Vermögensschäden, die der Anbieter nicht als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verursacht hat, gilt:

- Der Anbieter haftet für solche Sach- und Vermögensschäden, die er vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
- Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet der Anbieter nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

18.4 Im Falle eines Schadens infolge eines Datenverlustes ist die Haftung begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären.

18.5 Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (zum Beispiel Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.

18.6 Eine Haftungsbeschränkung zugunsten des Anbieters gilt auch zugunsten seiner Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

19 Abwicklung von Anbieterwechseln und/oder Rufnummern-mitnahmen

Um zu gewährleisten, dass bei einem Anbieterwechsel und/oder einer Rufnummernmitnahme die Leistung nicht länger als ein Kalendertag unterbrochen ist, müssen jedenfalls die nachfolgend beschriebenen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde gibt alle erforderlichen Erklärungen (wie zB die Kündigung oder das Portierungsformular) rechtzeitig gegenüber dem alten und dem neuen Vertragspartner ab.
- Die Abwicklung des Anbieterwechsels und/oder der Rufnummernübernahme einschließlich der Übermittlung des Portierungsformulars findet ausschließlich zwischen dem alten und dem neuen Vertragspartner statt.

20 Entgelte und Entschädigungen bei einem Anbieterwechsel

20.1 Die folgenden Informationen beziehen sich auf einen Wechsel des Anbieters von Internetzugangsdiensten oder öffentlich zugänglichen nummerngebundene interpersonellen Telekommunikationsdiensten (beide in diesem Abschnitt als „Dienst“ bezeichnet).

20.2 Bei einem Anbieterwechsel fallen keine gesonderten, allein für den Anbieterwechsel zu zahlenden Entgelte an.

20.3 Soweit der Anbieter als abgebender Anbieter im Zuge eines Anbieterwechsels gesetzlich verpflichtet ist, seine vertraglichen Leistungen auch nach Vertragsende zu erbringen, reduzieren sich die Anschlussentgelte um 50 Prozent, bei taggenauer Abrechnung.

20.4 Soweit der Anbieter bei einem Anbieterwechsel als aufnehmender Anbieter beteiligt ist, entsteht sein Anspruch auf Entgeltzahlung gegenüber dem Kunden nicht vor dem erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels.

20.5 Ist der Anbieter bei einem Anbieterwechsel als aufnehmender Anbieter beteiligt und wird der Dienst des Kunden bei diesem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von dem Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten.

20.6 Versäumt der Anbieter im Zuge des Anbieterwechsels einen zwischen ihm und dem Kunden vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin, kann der Kunde von dem Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

20.7 Erfolgen eine gegebenenfalls beantragte Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht innerhalb des Arbeitstages, der dem mit dem Kunden hierfür vereinbarten Tag folgt, kann der Endnutzer von dem Anbieter, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen, wenn der Anbieter die Verzögerung zu vertreten hat.

20.8 Weitere Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Mehrere, auf dem gleichen Sachverhalt beruhende Schadensersatzansprüche können gegebenenfalls verrechnet werden.

21 Folgen der Vertragsbeendigung

Soweit nichts anderes vereinbart ist, baut der Anbieter bei Vertragsende seine mobilen Einrichtungen, insbesondere Zubehör, ab und entfernt sie auf eigene Kosten. Der Anbieter ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen.

B Besondere Bestimmungen für Festnetztelefonie

1 Dienstleistung des Anbieters

1.1 Der Anbieter stellt für den Kunden an dem im Rahmen der Bestellung (zum Beispiel im Auftragsformular) vereinbarten Ort den vereinbarten Festnetzanschluss für Telefondienstleistungen gemäß den nachfolgenden Bedingungen und der Leistungsbeschreibung für Telefon-, Internet- und Mediendienstleistungen (Leistungsbeschreibung) bereit.

1.2 Die voraussichtliche Dauer vom Eingang der Bestellung des Kunden bis zur Bereitstellung des Festnetzanschlusses beträgt im Normalfall bis zu ein Monat. Im Falle eines Anbieterwechsels beginnt diese Frist erst, wenn alle vertraglichen und technischen Voraussetzungen für den Anbieterwechsel vorliegen.

2 Verfügbarkeit

Soweit nichts anderes vorrangig in der Leistungsbeschreibung bestimmt ist, schuldet der Anbieter eine mittlere Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen einschließlich des Zugangssystems von 97 % gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen.

C Besondere Bestimmungen für den Internetzugang

1 Dienstleistung des Anbieters

1.1 Der Anbieter stellt für den Kunden an den im Rahmen der Bestellung (zum Beispiel im Auftragsformular) angegebenen Ort den vereinbarten Internetzugang zur Verfügung. Damit ermöglicht der Anbieter dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet.

1.2 Die voraussichtliche Dauer der Bereitstellung bestimmt sich nach Abschnitt B.1.2.

2 Dienste und Inhalte im Internet

2.1 Der Internetzugang ermöglicht es dem Kunden, Dienste im Internet zu nutzen. Bei diesen Diensten handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht vom Anbieter erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt der Anbieter keinen Einfluss hat.

2.2 Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln beziehungsweise national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere,

- einen vom Anbieter bereitgestellten Internetzugang nicht für Informationen und Darstellungen mit rassistischen, gewaltverherrlichenden oder die Menschenwürde verletzenden Inhalten zu nutzen und
- sicherzustellen, dass Minderjährige keinen Zugang auf für sie ungeeignete Informationen haben.

2.3 Der Anbieter überprüft die übermittelten Inhalte nicht, insbesondere weder inhaltlich noch daraufhin, ob sie Schaden verursachende Software (zum Beispiel Viren) enthalten.

D Besondere Bestimmungen für Mobilfunktelefonie

1 Mobilfunkdienstleistungen

1.1 Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der von dem jeweiligen Mobilfunknetzbetreiber in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen in Anspruch nehmen. Dabei werden Telekommunikationsverbindungen des Anbieters im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % hergestellt.

1.2 Der Anbieter ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten Dritter (Drittanbieter), soweit ein Vertrag zwischen ihm und dem Drittanbieter besteht. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter. Name, Anschrift und Dienstangebot der jeweiligen Drittanbieter benennt der Anbieter auf Anfrage. Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, die Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig sperren zu lassen.

1.3 Der Umfang der Mobilfunkdienstleistungen, die der Kunde im Ausland in Anspruch nehmen kann (International Roaming), bestimmt sich nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers.

1.4 Die vertragsgegenständlichen Mobilfunkleistungen dürfen nicht für Vermittlungs- oder Übertragungssysteme genutzt werden, in denen Verbindungen eines Anrufers, der die Rufnummer eines anderen Endnutzers in einem beliebigen Mobilfunknetz gewählt hat, über den Mobilfunkanschluss des Kunden an diesen anderen Endnutzer weitergeleitet werden.

1.5 Bei Flatrate-Tarifen ist es nicht Gegenstand der Leistung, unter geografischen Zielrufnummern Dienste zu nutzen, die die gewerbsmäßige Weitervermittlung zu Anrufzielen außerhalb des deutschen Festnetzes (ohne Sonderrufnummern) oder zu Mehrwertdiensten zum Gegenstand haben.

1.6 Der Anbieter behält sich das Recht vor, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde innerhalb eines Abrechnungszeitraums mehr als 15.000 Minuten lang Gespräche in das Mobilfunk- und Festnetz führt.

2 Besonderheiten zum Vertragsschluss

2.1 Der Abschluss eines Mobilfunkvertrages, für den gleichzeitig ein Antrag auf Rufnummernportierung gestellt wurde, erfolgt nur unter der aufschiebenden Bedingung, dass eine solche Rufnummernportierung möglich ist.

2.2 Die voraussichtliche Dauer vom Vertragsschluss bis zur Bereitstellung des Mobilfunkanschlusses beträgt durchschnittlich 48 Stunden. Im Falle einer Rufnummernportierung verlängert sich dieser Zeitraum regelmäßig um den Zeitraum, der für die Übertragung der Rufnummer des Kunden durch den vorherigen Diensteanbieter des Kunden auf den Anbieter benötigt wird.

3 Rechnung und EVN von Kunden, die ausschließlich Mobilfunkverträge geschlossen haben.

Soweit der Kunde ausschließlich Mobilfunkverträge mit dem Anbieter geschlossen hat (Rechnungskonto enthält nur Mobilfunkverträge), gelten die Abschnitte A.5 und A.6, jedoch mit den folgenden Abweichungen:

- Der Anbieter stellt das persönliche Online-Rechnungsarchiv des Kunden unter mobildaten.ewe.de zur Verfügung. Der Kunde erhält Zugang zum Online-Rechnungsarchiv mit seiner Mobilfunkrufnummer und einem persönlichen Kennwort (Passwort), das er im Rahmen der erstmaligen Registrierung selbst festlegt. Im Hinblick auf das Passwort gelten insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.
- Über die Verfügbarkeit einer neuen Rechnung und gegebenenfalls eines neuen Einzelverbindungsachweises (EVN) im Online-Rechnungsarchiv informiert der Anbieter den Kunden per E-Mail an die Kontakt-E-Mail-Adresse (Abschnitt A.10). Hat der Kunde keine E-Mail-Adresse angegeben, erfolgt die Information über die neue Rechnung und gegebenenfalls den neuen EVN per SMS an die Mobilfunkrufnummer.

4 Vorzeitige Rufnummernportierung

Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, noch während der Laufzeit des zwischen ihnen geschlossenen Mobilfunkvertrags die Rufnummer des Kunden zu einem anderen Anbieter zu übertragen. Der bestehende Mobilfunkvertrag zwischen dem Kunden und dem Anbieter bleibt hiervon unberührt. Auf Verlangen des Kunden teilt der Anbieter dem Kunden eine neue Rufnummer zu.

5 Verbindungen von und zu Ländern außerhalb der EU

5.1 Die Preise für Mobilfunk-Verbindungen des Kunden von und zu Ländern außerhalb des Geltungsbereichs der Verordnung (EU) 2022/612 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Roaming-VO) bestimmen sich nach der Preisliste Mobilfunk – Roaming Nicht-EU.

5.2 Der Anbieter behält sich vor, die Preisliste Mobilfunk – Roaming Nicht-EU während der Laufzeit des Vertrages jederzeit anzupassen, da sich die gegenüber den Betreibern der Mobilfunknetze außerhalb der EU geltenden Konditionen laufend ändern. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Fassung der Preisliste Mobilfunk – Roaming Nicht-EU jederzeit bei dem Anbieter, dessen Vertriebspartnern oder auf dessen Internetseite (www.osnatel.de) einsehen und erhalten.

6 Zugang zu Mehrwertdiensten

Der Anbieter bietet den Zugang zu Mehrwertdiensten (zum Beispiel über 0900-er Rufnummern oder Premium-SMS-Dienste) nur eingeschränkt an, nämlich nur sofern entweder

- der jeweilige Betreiber des für den Vertrag verwendeten Mobilfunknetzes entsprechende Dienste aufgrund eigener Verträge mit Mehrwertdiensteanbietern ermöglicht oder
- der Anbieter solche Verträge selbst abgeschlossen hat und Mehrwertdienste ermöglicht.

Der Anbieter ist berechtigt, den Zugang zu einzelnen Mehrwertdiensten nicht freizuschalten oder einzelne Kunden generell von der Nutzung von Mehrwertdiensten auszuschließen (zum Beispiel mangels hinreichender Kreditwürdigkeit für solche Dienste).

7 Datenaustausch mit Auskunfteien

7.1 Der Anbieter ist berechtigt, zum Schutz vor Forderungsausfällen und vor Gefahren der missbräuchlichen Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch Dritte, personenbezogene Vertragsdaten sowie Angaben über nicht vertragsgemäße Abwicklung (zum Beispiel Kündigung wegen Zahlungsverzugs, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittenen Forderungen, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen sowie Anschluss-Sperrungen in Missbrauchsfällen) dem von der Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG betriebenen Fraud Prevention Pool (FPP) sowie der Schutzgemeinschaft für Allgemeine Kreditsicherung (SCHUFA) zu übermitteln und dort entsprechende Auskünfte einzuholen. Soweit während des Kundenverhältnisses solche Daten bei der SCHUFA oder dem FPP aus anderen Kundenverhältnissen anfallen, erhält der Anbieter hierüber Auskunft. Die jeweilige Datenübermittlung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen des Anbieters, eines Vertragspartners der SCHUFA oder eines Teilnehmers des FPP erforderlich ist und schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Bei Firmenkunden tauscht der Anbieter darüber hinaus mit weiteren Wirtschaftsauskunfteien und Kreditversicherungs-gesellschaften Daten nach diesen Grundsätzen aus.

7.2 Der Kunde erhält auf Wunsch die Anschriften der jeweiligen Unternehmen sowie ein Merkblatt über den FPP und die SCHUFA. Hinweise hierzu finden sich auch in den „Hinweise[n] zum Datenschutz“, die der Kunde bei Vertragsschluss erhält.

E Besondere Bestimmungen für TV-Dienstleistungen

1 Dienstleistungen des Anbieters

Der Anbieter stellt dem Kunden Fernsehsignale zum Empfang bereit. Details zu dieser Dienstleistung sind insbesondere geregelt in dem Abschnitt „TV-Dienstleistungen“ der Leistungsbeschreibung für Telefon-, Internet- und Mediendienstleistungen (Leistungsbeschreibung).

2 Nutzungsrecht

Der Anbieter räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und räumlich auf die Bundesrepublik Deutschland beschränktes Recht ein, die vom Anbieter zur Verfügung gestellten Inhalte innerhalb der vertraglich vorgesehenen Grenzen zur Vorführung im privaten Bereich für nicht gewerbliche Zwecke unter Berücksichtigung der übrigen Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zu nutzen. Jede kommerzielle Nutzung der Inhalte ist ausgeschlossen, insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Inhalte öffentlich wiederzugeben, öffentlich zugänglich zu machen oder in irgendeiner Form zu verteilen oder zu vertreiben.

3 Bereit gehaltene Fernsehsender

Soweit der Anbieter im Rahmen von TV-Dienstleistungen Fernsehsender, deren Signale von Vorlieferanten bezogen werden, zum Empfang bereit hält, gilt Folgendes: Die Vorlieferanten können aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen gezwungen sein, die Lieferung von Signalen an den Anbieter einzustellen. Dem Anbieter ist es in solchen Fällen nicht mehr möglich, dem Kunden den betroffenen Sender zur Verfügung stellen. Aus diesem Grund kann der Anbieter nicht gewährleisten, dass während der Laufzeit des Vertrages stets die gleichen Fernsehsender zum Empfang bereitgehalten werden können. Ebenso wenig kann der Anbieter gewährleisten, dass bestimmte Zusammenstellungen von Fernsehprogrammen (Bouquets) während der Laufzeit des Vertrages unverändert bleiben.

4 PIN

Der Anbieter behält sich vor, zukünftig im Rahmen der TV-Dienstleistungen zusätzliche Bezahl-dienste anzubieten. Um solche Bezahl-dienste nutzen zu können, benötigt der Kunde eine persönliche Identifikationsnummer (PIN), die ihm vom Anbieter zuvor zugeschickt wird. Für die PIN werden dann, wenn der Bezahl-dienst zur Verfügung steht, die Vereinbarungen in Abschnitt A.11 gelten. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass die PIN nicht an Personen unterhalb des jeweiligen Mindestalters weitergegeben wird und für diese nicht zugänglich ist.

5 Zugangskennung

Zur Nutzung der TV-Dienstleistungen benötigt der Kunde eine Zugangskennung, bestehend aus einem Benutzernamen und einem Passwort. Der Anbieter wird dem Kunden die Zugangskennung zuschicken. Für den Umgang mit der Zugangskennung gelten insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.

6 Jugendschutz und Jugendschutz-PIN

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen des Jugendschutzrechts zu beachten. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass Kinder und Jugendliche keinen Zugang zu Inhalten erhalten, die für die jeweilige Altersstufe entwicklungsbeeinträchtigend sind.

6.2 Der Anbieter behält sich vor, Inhalte nach § 4 Absatz 2 Jugendmedienschutz-Staatsvertrag (Erwachsenenangebote) anzubieten, allenfalls jedoch nach Überprüfung der Volljährigkeit über ein Altersverifikationssystem; entsprechende Inhalte dürfen Kindern und Jugendlichen in keinem Fall zugänglich gemacht werden.

6.3 Der Kunde hat mit geeigneten Vorkehrungen sicher zu stellen, dass keine der vom Anbieter übermittelten jugendschutzrelevanten PINs in die Hände von Minderjährigen gelangt. Er hat diese PINs regelmäßig zu ändern, jedoch unverzüglich, sobald Anlass zu der Vermutung besteht, dass ein Dritter Kenntnis von einer PIN erlangt hat. Im Übrigen gelten für die PIN die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.

F Besondere Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen

1 Dienstleistungen des Anbieters

Der Anbieter stellt dem Kunden im Rahmen des Internetzugangs (Abschnitt C) eine E-Mail-Dienstleistung zur Verfügung. Details zu dieser Dienstleistung finden sich insbesondere im Abschnitt „E-Mail“ der Leistungsbeschreibung für Telefon-, Internet- und Mediendienstleistungen (Leistungsbeschreibung).

2 Pflichten des Kunden

2.1 Es ist allein Sache des Kunden, sich über die jeweiligen Zugangskonfigurationen in der konkreten technischen Ausgestaltung zu informieren und sicherzustellen, dass die eingesetzten technischen Komponenten (Hard- und Software) miteinander korrespondieren.

2.2 Dem Kunden obliegt es, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu überprüfen und zu bereinigen, damit der Speicherplatz seines E-Mail-Postfachs jederzeit für eingehende E-Mails ausreicht. Der hierfür reservierte Speicherplatz und die Speicherdauer ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

3 Überprüfung auf schädliche Software

Der Anbieter behält sich vor, zum Schutz aller Nutzer und zum Schutz seiner Systeme im Rahmen der E-Mail-Dienstleistung mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall E-Mails daraufhin zu überprüfen, ob sie Schadsoftware (wie Viren, trojanische Pferde und Ähnliches) enthalten und, soweit ein hinreichender Verdacht besteht, erforderliche Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

4 Unerwünschte Werbung („Spam“)

Im Rahmen der E-Mail-Dienstleistung ist es nicht erlaubt, sogenannte „unerwünschte Werbung beziehungsweise Nachrichten“ („Spam“) zu versenden, insbesondere, weil hierdurch die berechtigten Interessen der Empfänger sowie die Interessen des Anbieters beeinträchtigt werden. Liegen aufgrund auffälliger Kommunikationsbesonderheiten Anhaltspunkte vor, dass es sich um Spam handelt, ist der Anbieter deshalb zur Leistungsverweigerung hinsichtlich der Spam-Nachrichten berechtigt, ohne dass dem Kunden hieraus Ansprüche erwachsen. Der Kunde hat alle Maßnahmen zu treffen, um zu verhindern, dass seine Systeme zur Versendung von Spam-Nachrichten genutzt werden.

G Besondere Bestimmungen für die osnatel Cloud

1 Dienstleistung des Anbieters

Der Anbieter stellt dem Kunden gemäß der Leistungsbeschreibung für Telefon-, Internet- und Mediendienstleistungen (Leistungsbeschreibung) die osnatel Cloud zur externen Speicherung von eigenen privaten Daten zur Verfügung. Details zu dieser Dienstleistung finden sich insbesondere im Abschnitt „osnatel Cloud“ der Leistungsbeschreibung.

2 Zugangskennung

Zur Nutzung des Mediacenters benötigt der Kunde eine Zugangskennung, bestehend aus der E-Mail-Adresse, die ihm der Anbieter im Rahmen der Internetdienstleistung eingerichtet und zur Nutzung überlassen hat, und einem Passwort. Für den Umgang mit dieser Zugangskennung gelten insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.

3 Nutzungsbestimmungen; Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

3.1 Der Kunde räumt dem Anbieter an seinen Daten diejenigen urheberrechtlichen Vervielfältigungsrechte und sonstigen Befugnisse ein, die zur Erbringung der Dienstleistung osnatel Cloud erforderlich sind.

3.2 Der Kunde ist verpflichtet, die osnatel Cloud ausschließlich zum Zweck der Speicherung eigener, privater Daten zu nutzen. Er hat sich bei der Nutzung der osnatel Cloud jedes Verstoßes gegen Rechtsvorschriften sowie jedes Missbrauchs zu enthalten. Insbesondere ist er verpflichtet, keine Daten in der osnatel Cloud zu speichern, die gegen Gesetze oder Rechte Dritter verstoßen oder sittenwidrig sind, oder auf derartige Informationen zu verweisen.

3.3 Bei der osnatel Cloud handelt es sich um ein kostenloses Zusatzangebot des Anbieters, für das keine besonderen Sicherungsmaßnahmen vorgesehen sind. Es obliegt dem Kunden, ausreichende Sicherungskopien der in der osnatel Cloud gespeicherten Daten anzufertigen und außerhalb der osnatel Cloud zu speichern.

4 Deaktivierung

Nutzt der Kunde die osnatel Cloud über einen Zeitraum von drei Monaten nicht, behält sich der Anbieter vor, die osnatel Cloud für ihn zu deaktivieren und alle dort gespeicherten Daten nach Ablauf einer weiteren Frist von zwei Monaten, beginnend mit der Deaktivierung, zu löschen. Der Kunde kann bei dem Anbieter eine Reaktivierung der osnatel Cloud bestellen; das Entgelt für die Reaktivierung bestimmt sich nach der jeweils gültigen Preisliste.

5 Vertragsbeendigung

Der Anbieter wird nach Beendigung des Vertrages über die osnatel Cloud die Daten des Kunden unwiderruflich löschen und den Zugang zur osnatel Cloud sperren. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, seine in der osnatel Cloud gespeicherten Daten rechtzeitig auf ein anderes Speichermedium zu übertragen.

H Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware

1 Leistung des Anbieters

1.1 Verkauft der Anbieter dem Kunden Endgeräte oder andere Waren, gelten die folgenden besonderen Bestimmungen dieses Abschnittes H.

1.2 Der Leistungsgegenstand ergibt sich aus der Bestellung des Kunden.

1.3 Das Eigentum an dem Kaufgegenstand geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Kunden über.

2 Gewährleistung

2.1 Wenn der Anbieter im Rahmen einer Nacherfüllung Waren oder Teile von Waren austauscht, dann gilt:

- Der Austausch führt nicht zu einem Neubeginn der Gewährleistungsfrist;
- die mangelhafte und deshalb ausgetauschte Ware geht in sein Eigentum über.

2.2 Ist der Kunde nicht Verbraucher, dann gilt darüber hinaus:

- Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
- Der Kunde ist verpflichtet, offensichtliche Mängel binnen vier Wochen ab Übergabe der Ware in Textform zu rügen.

I Besondere Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware (Miete oder Leihe)

1 Leistung des Anbieters

1.1 Soweit der Anbieter dem Kunden vereinbarungsgemäß Geräte stellt, die im Eigentum des Anbieters verbleiben, gelten die folgenden besonderen Bestimmungen dieses Abschnittes I.

1.2 Der Anbieter überlässt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages Hardware zum bestimmungsgemäßen und pfleglichen Gebrauch.

2 Pflichten des Kunden

2.1 Der Kunde darf von der geliehenen Sache keinen anderen als den vertraglich vereinbarten Gebrauch machen. Er hat die Hardware pfleglich und fachgerecht gegen schädliche Umwelteinflüsse (Staub, Hitze, Feuchtigkeit/Wasser und so weiter) geschützt zu betreiben. Die für den Betrieb der Hardware erforderliche Energie hat jeweils der Kunde zu stellen.

2.2 Der Kunde ist ohne Erlaubnis des Anbieters nicht berechtigt, den Gebrauch der Sache einem Dritten zu überlassen.

3 Gewährleistung

3.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die Hardware zum Zeitpunkt der Lieferung keine Mängel aufweist. Sollte die überlassene Hardware entgegen dieser Gewährleistung Mängel aufweisen, wird der Anbieter die Hardware kostenfrei gegen eine mängelfreie austauschen.

3.2 Die Gewährleistung gilt nicht, wenn die Hardware Gegenstand einer unsachgemäßen oder fahrlässigen Behandlung oder Anwendung, unsachgemäßen Prüfung, Reparatur, Veränderung, Beschädigung, Montage oder Verarbeitung mit der Folge einer Veränderung physikalischer oder elektrischer Eigenschaften war. Der Kunde haftet dann für den von ihm schuldhaft verursachten Schaden.

3.3 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

4 Rückgabe der Hardware

Dem Kunden obliegt es, nach Vertragsende die überlassene Hardware unverzüglich zurückzugeben. Hierzu muss der Kunde die Hardware fachgerecht gegen Transportschäden schützen und auf eigene Kosten und auf eigene Gefahr zum Geschäftssitz des Anbieters bringen oder dorthin versenden. Anderenfalls hat der Kunde dem Anbieter den Zeitwert der Hardware zu ersetzen.

J Informationen zu dem Vertrag

1 Allgemeine Informationen

Wesentliche Eigenschaften

Bei den vertragsgegenständlichen Dienstleistungen handelt es sich um öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste wie interpersonelle Kommunikationsdienste und Internetzugänge im Festnetz und im Mobilfunknetz. Einzelheiten zu diesen Dienstleistungen sind in den jeweiligen hierauf bezogenen Abschnitten dieser AGB und der Leistungsbeschreibungen zu finden.

Anbieter

Anbieter ist die EWE TEL GmbH
Sitz und Anschrift der Gesellschaft ist:
Cloppenburg Str. 310, 26133 Oldenburg.
Telefon: 0541 6000-5555
E-Mail: info@osnatel.de

Preise/Versandkosten

Die Preise und Versandkosten ergeben sich aus der vereinbarten Preisliste.

Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen sind zu finden in Abschnitt A.5 dieser AGB. Waren verschickt der Anbieter mit herkömmlicher Paketpost. Die Einzelheiten der Leistungsbedingungen ergeben sich aus der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung.

Termin der Leistungserbringung

Wann der Anbieter mit der Leistungserbringung beginnt, hängt von verschiedenen, teilweise nicht von dem Anbieter zu beeinflussenden Parametern ab, wie zum Beispiel:

- noch beim bisherigen Anbieter laufende Vertragslaufzeit,
- Wunschtermin des Kunden,
- Bereitstehen der zur Vertragserfüllung notwendigen technischen Ressourcen wie Telekommunikationsleitungen oder Endgeräte.

Eine Vorhersage des Termins der Leistungserbringung ist deshalb vor der Bearbeitung der Bestellung nicht möglich. Der Anbieter wird den Kunden jedoch im Zuge der Bearbeitung der Bestellung rechtzeitig über diesen Termin informieren.

Umgang mit Beschwerden

Der Anbieter nimmt Beschwerden über die üblichen Kontaktwege entgegen, insbesondere telefonisch, per E-Mail oder Internetkontaktformular. Einzelheiten zu diesen Kontaktwegen sind zu finden auf der Homepage des Anbieters.

Mängelhaftungsrecht für Waren

Für Waren besteht das gesetzliche Mängelhaftungsrecht.

Kundendienst

Eine Unterstützung bei Fragen zur Technik in Bezug auf seine Festnetz-Dienstleistungen bietet der Anbieter unter einer Support-Hotline an. Möchte der Kunde diese Unterstützungsdienstleistungen in Anspruch nehmen, ist der Abschluss eines getrennten, in der Regel kostenpflichtigen Vertrages erforderlich.

Laufzeit/Kündigung

Die anfängliche Laufzeit, die Bedingungen für die stillschweigende Verlängerung des Vertrages und die Vereinbarungen zur Kündigung des Vertrages ergeben sich aus dem Auftrag des Kunden und ergänzend aus dem Abschnitt A.4 dieser AGB. Die Mindstdauer der Verpflichtungen entspricht der anfänglichen Laufzeit.

Sicherheit

Eine finanzielle Sicherheit hat der Kunde nur im Falle einer ausdrücklichen, separaten Vereinbarung mit dem Anbieter zu den dort festgelegten Konditionen zu leisten.

Digitale Inhalte

Soweit digitale Inhalte (wie zum Beispiel Apps oder sonstige Software) Vertragsgegenstand sind, sind ihre Funktionsweisen sowie ihre Interoperabilität und ihre Kompatibilität mit Hard- und Software in der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung beschrieben.

Außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren; Schlichtung

Nach dem Telekommunikationsgesetz kann der Kunde im Falle eines Streits mit dem Anbieter in bestimmten Fällen ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragen. Hierzu muss er einen formlosen Antrag richten an die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn. Nähere Informationen hierzu sind zu finden auf der Internetseite der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de). Der Anbieter ist in aller Regel bereit, an einem solchen Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An anderen Streitbeilegungsverfahren (zum Beispiel solchen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) nimmt der Anbieter nicht teil.

2 Informationen zu öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten

Preis für Aktivierung

Soweit ein Bereitstellungspreis vereinbart ist, ergibt sich die Höhe des Bereitstellungspreises aus der vereinbarten Preisliste.

Wiederkehrende oder verbrauchsabhängigen Preise

Die wiederkehrenden und verbrauchsabhängigen Preise ergeben sich aus der vereinbarten Preisliste.

Entgelte und Entschädigungen im Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel

Die Informationen zu Entgelten und Entschädigungen im Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel finden sich in Abschnitt A.20.

Entschädigung bei Leistungsabweichungen

Die Entschädigungen bei Leistungsabweichungen sind in Abschnitt A.17.1 beschrieben.

Maßnahmen zur Sicherheit

Zur Reaktion auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen und Schwachstellen betreibt der Anbieter ein nach der Norm ISO/IEC 27001 zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem, das unter anderem eine Sicherheitsorganisation vorsieht, die die Mitarbeiter zur Einhaltung verschiedener Maßnahmen (wie Überwachungs- und Meldepflichten zum Schutz der Informationssicherheit) verpflichtet. Aufgrund der sich stetig ändernden Sicherheitsrisiken behält sich der Anbieter vor, die vorgenannten Maßnahmen anzupassen.

Entschädigungen bei versäumten Kundendienst- oder Installationstermin

In welchen Fällen dem Kunden eine Entschädigung zusteht, wenn der Anbieter einen Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, ist in Abschnitt A.17.2 beschrieben.

Etwaiges Mindestniveau der Dienstqualität

Soweit der Anbieter ein bestimmtes Mindestniveau der Dienstqualität anbietet, ist dieses Mindestniveau in den mit „Mindestniveau der Dienstqualität“ überschriebenen Abschnitten der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung beschrieben.

Garantierte spezifischen Qualitätsparameter

Die Dienstleistungen des Anbieters umfassen keine garantierten spezifischen Qualitätsparameter.

Bedingungen für die Nutzung von Endgeräten

Soweit der Anbieter dem Kunden bestimmte Bedingungen für die Nutzung von Endgeräten auferlegt, sind diese Bedingungen in der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung in dem Abschnitt „Geräte“ zu finden.

Preise

Die jeweils vereinbarte Preisliste enthält unter anderem die folgenden Preise und Angaben:

- Preise für die Aktivierung (Bereitstellungspreis)
- alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Entgelte;
- Tarife;
- gegebenenfalls das Volumen der Kommunikationsverbindungen und damit zusammenhängende Modalitäten;
- gegebenenfalls die Möglichkeit, ein nicht verbrauchtes Volumen in den nächsten Abrechnungszeitraum zu übertragen;
- Preise für besondere Nummern oder Dienste;
- Preise von Bestandteilen von Angebotspaketen, soweit der Anbieter sie auch einzeln anbietet;
- Preise für Kundendienstleistungen;

Gemäß der TK-Transparenzverordnung stellt der Anbieter Verbrauchern gegenüber bei einem beschränkten Datenvolumen Informationen zum bislang verbrauchten Datenvolumen zur Verfügung und erteilt Hinweise, wenn während der Nutzung 80 Prozent des vertraglich vereinbarten Datenvolumens erreicht sind.

Der Anbieter lässt die Abrechnungssysteme einmal jährlich durch einen öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen überprüfen. Aktualisierte Informationen über anwendbare Tarife kann der Kunde einholen, in dem er eine entsprechende Anfrage über die üblichen Eingangskanäle (Telefon, E-Mail, Kontaktformular auf der Internetseite des Anbieters) an den Anbieter richtet.

Personenbezogene Daten bei der Bereitstellung

Vor der Bereitstellung oder im Zuge der Bereitstellung erfasst der Anbieter die personenbezogenen Daten, die der Kunde bei Bestellung angegeben hat. Hierzu zählen insbesondere:

- Namen, Geburtsdatum, Anschrift, E-Mail-Adresse
- Personalausweis- oder Reisepassnummer,
- gegebenenfalls abweichende Anschlussanschrift,
- gegebenenfalls abweichende Rechnungsanschrift,
- gegebenenfalls Rufnummern,

gegebenenfalls Informationen zu Ansprechpartnern, gegebenenfalls Informationen zu Vormietern.

Endnutzer mit Behinderungen

Die Produkte und Dienste des Anbieters sind nicht unmittelbar für Endnutzer mit Behinderungen bestimmt. Aktualisierte Informationen hierzu kann der Kunde einholen, in dem er eine entsprechende Anfrage über die üblichen Eingangskanäle (Telefon, E-Mail, Kontaktformular auf der Internetseite des Anbieters) an den Anbieter richtet.

Einschränkungen des Notrufdienstes

Etwasige Beschränkungen des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort aufgrund fehlender technischer Durchführbarkeit bei nummerngebundenen Dienstleistungen sind in dem Abschnitt „Notrufe“ der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung beschrieben.

Teilnehmerverzeichnis

Im Rahmen nummerngebundener interpersoneller Kommunikationsdienste kann der Kunde bestimmen, ob und mit welchen Angaben (zum Beispiel Name, Anschrift, zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) er in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Weitere Informationen hierzu sind im Abschnitt „Telefonbucheintrag“ der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung und in den Hinweisen zum Datenschutz zu finden.

3 Weitere Angaben zu Internetzugangsdiensten

Soweit ein Internetzugangsdienst Teil der vom Anbieter zu erbringenden Dienstleistungen ist, sind die Angaben zu diesem Internetzugangsdienst, die der Vertrag nach Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 mindestens enthalten muss, wie zum Beispiel eine Erläuterung, wie hoch

- die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Festnetzen oder
- die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Mobilfunknetzen ist,

zu finden in dem Abschnitt „Eigenschaften des Internetzugangs“ der vereinbarten Leistungsbeschreibung.

Stand: 12. Mai 2025