

Übersicht	Seite	Seite	
<b>A Allgemeine Bestimmungen .....</b>	<b>1</b>	<b>K Besondere Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware (Miete oder Leihe) .....</b>	<b>10</b>
1 Geltungsbereich der AGB.....	1	1 Leistung des Anbieters .....	10
2 Leistungsumfang .....	1	2 Betriebssoftware .....	10
3 Leistungs- und Tarifoptionen .....	2	3 Pflichten des Kunden.....	11
4 Vertragsschluss.....	2	4 Gewährleistung .....	11
5 Vertragsdauer, Kündigung, Sperre .....	2	5 Persönliches Kennwort (Passwort).....	11
6 Vergütung und Abrechnung .....	2	6 Rückgabe der Hardware .....	11
7 Besonderheiten der elektronischen Rechnung und des elektronischen Einzelverbindungsnaachweises.....	3	<b>L Besondere Bestimmungen für Installations- und Servicearbeiten .....</b>	<b>11</b>
8 Verzug des Kunden .....	3	1 Leistung des Anbieters .....	11
9 Sperrn .....	4	2 Mitwirkungspflichten des Kunden .....	11
10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden .....	4	3 Gewährleistung, Verzug des Anbieters .....	11
11 Passwörter, Zugangskennungen, PINs und andere Informationen zur Authentifizierung.....	4	<b>M Informationen zu dem Vertrag .....</b>	<b>12</b>
12 Beanstandungen.....	5	1 Allgemeine Informationen .....	12
13 Speicherung von Verkehrsdaten, Beweis der Richtigkeit der Entgeltrechnung .....	5	2 Informationen zu öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten .....	12
14 Nutzung von Daten bei Einwilligung .....	5	3 Weitere Angaben zu Internetzugangsdiensten.....	13
15 Änderungen des Vertrags.....	5		
16 Leistungsstörungen .....	5		
17 Entschädigungen und Erstattungen .....	5		
18 Haftung .....	6		
19 Sicherheiten.....	6	<b>A Allgemeine Bestimmungen</b>	
20 Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel.....	6	<b>1 Geltungsbereich der AGB</b>	
21 Entgelte und Entschädigungen bei einem Anbieterwechsel.....	6	<b>1.1</b> EWE TEL GmbH (im Folgenden Anbieter genannt) erbringt ihre Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Teilnehmeranschlusses und/oder damit zusammenhängende Dienstleistungen wie z.B. Festnetz- oder Mobilfunktelefoniedienstleistungen, Online-, Daten- oder Mediendienstleistungen gemäß den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und, soweit anwendbar, Telekommunikations-Telemassen-Datenschutz-Gesetz (TTDSG), dem Telemassen-Datenschutzgesetz (TMG) sowie den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Bestimmungen des TKG zum Kundenschutz gelten auch, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird.	
22 Kostenlose Dienstleistungen .....	6	<b>1.2</b> Diese AGB gelten nur für vertragliche Leistungen, die ab dem 1. Dezember 2021 bestellt wurden.	
23 Folgen der Vertragsbeendigung.....	7	<b>1.3</b> Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.	
24 Sonstige Bestimmungen.....	7	<b>1.4</b> Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen beeinflusst, die vorgegeben werden durch <ul style="list-style-type: none"><li>• Festnetztelefonie (unten Abschnitt B),</li><li>• das TKG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen (z.B. TNV, TKÜV usw.),</li><li>• die mit anderen Netzbetreibern vereinbarten Interconnectionverträge und Fakturierungs- und Inkassoerträge sowie die im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend: Bundesnetzagentur),</li><li>• der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Gerichte oder Behörden.</li></ul>	
<b>B Besondere Bestimmungen für Telefondienstleistungen an festen Standorten (Festnetztelefonie).....</b>	<b>7</b>	<b>1.5</b> Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig vom Anbieter zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen.	
1 Dienstleistung des Anbieters.....	7		
2 Verfügbarkeit .....	7	<b>2 Leistungsumfang</b>	
<b>C Besondere Bestimmungen für den Internetzugang (Internet Access) ..</b>	<b>7</b>	<b>2.1</b> Der Anbieter bietet nach Maßgabe dieser AGB Telekommunikations- und weitere Dienstleistungen an, insbesondere <ul style="list-style-type: none"><li>• Festnetztelefonie (Abschnitt B),</li><li>• Internetzugänge (unten Abschnitt C),</li><li>• Mobilfunktelefonie (unten Abschnitt D),</li><li>• E-Mail-Dienstleistungen (unten Abschnitt E) sowie</li><li>• weitere Dienstleistungen (Abschnitte F und Folgende).</li></ul>	
1 Dienstleistung des Anbieters.....	7		
2 Dienste und Inhalte im Internet.....	7		
<b>D Besondere Bestimmungen für Mobilfunktelefonie .....</b>	<b>7</b>		
1 Mobilfunkdienstleistungen .....	7		
2 Besonderheiten zum Vertragsschluss.....	8		
3 Vorzeitige Rufnummernportierung.....	8		
4 Verbindungen von und zu Ländern außerhalb der EU .....	8		
5 Zugang zu Mehrwertdiensten .....	8		
6 Prepaid-Leistungen.....	8		
7 Übertragung des Vertrages .....	8		
8 Datenaustausch mit Auskunftfeien .....	8		
<b>E Besondere Bestimmungen für E-Mail-Dienstleistungen .....</b>	<b>8</b>		
1 Dienstleistungen des Anbieters .....	8		
2 Pflichten des Kunden.....	8		
3 Überprüfung auf schädliche Software .....	8		
4 Unerwünschte Werbung („Spam“) .....	8		
<b>F Besondere Bestimmungen für Webhosting .....</b>	<b>8</b>		
1 Dienstleistung des Anbieters.....	8		
2 Pflichten des Kunden.....	9		
3 Vorübergehende Sperrung.....	9		
4 Rechteeinräumung.....	9		
5 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung.....	9		
<b>G Besondere Bestimmungen für die Registrierung von Domain-Namen und SSL-Zertifikaten .....</b>	<b>9</b>		
1 Dienstleistung des Anbieters.....	9		
2 Pflichten des Kunden.....	9		
3 Verfahren bei Vertragsbeendigung .....	10		
4 SSL-Zertifikat .....	10		
<b>H Besondere Bestimmungen für WLAN-Hotspot-Dienstleistungen .....</b>	<b>10</b>		
1 Dienstleistung des Anbieters.....	10		
2 Nutzung des WLAN-Hotspots .....	10		
3 Haftungsfreistellung des Kunden .....	10		
<b>I Besondere Bestimmungen für die Überlassung von TK-Anlagen .....</b>	<b>10</b>		
1 Dienstleistung des Anbieters.....	10		
2 Pflichten des Kunden.....	10		
<b>J Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware .....</b>	<b>10</b>		
1 Leistung des Anbieters .....	10		
2 Gewährleistung .....	10		

## A Allgemeine Bestimmungen

### 1 Geltungsbereich der AGB

**1.1** EWE TEL GmbH (im Folgenden Anbieter genannt) erbringt ihre Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Teilnehmeranschlusses und/oder damit zusammenhängende Dienstleistungen wie z.B. Festnetz- oder Mobilfunktelefoniedienstleistungen, Online-, Daten- oder Mediendienstleistungen gemäß den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und, soweit anwendbar, Telekommunikations-Telemassen-Datenschutz-Gesetz (TTDSG), dem Telemassen-Datenschutzgesetz (TMG) sowie den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Bestimmungen des TKG zum Kundenschutz gelten auch, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird.

**1.2** Diese AGB gelten nur für vertragliche Leistungen, die ab dem 1. Dezember 2021 bestellt wurden.

**1.3** Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

**1.4** Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen beeinflusst, die vorgegeben werden durch

- Festnetztelefonie (unten Abschnitt B),
- das TKG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen (z.B. TNV, TKÜV usw.),
- die mit anderen Netzbetreibern vereinbarten Interconnectionverträge und Fakturierungs- und Inkassoerträge sowie die im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend: Bundesnetzagentur),
- der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Gerichte oder Behörden.

**1.5** Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig vom Anbieter zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen.

### 2 Leistungsumfang

**2.1** Der Anbieter bietet nach Maßgabe dieser AGB Telekommunikations- und weitere Dienstleistungen an, insbesondere

- Festnetztelefonie (Abschnitt B),
- Internetzugänge (unten Abschnitt C),
- Mobilfunktelefonie (unten Abschnitt D),
- E-Mail-Dienstleistungen (unten Abschnitt E) sowie
- weitere Dienstleistungen (Abschnitte F und Folgende).

Die Nutzung der Dienstleistungen kann den Einsatz bestimmter Endgeräte voraussetzen. Bei Telekommunikationsdienstleistungen hängt die maximale Übertragungsrate ab von

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

**2.2** Die Leistungen gelten nur als vereinbart, wenn dies einvernehmlich im Auftragsformular oder auf andere Weise ausdrücklich zwischen dem Anbieter und dem Kunden bestimmt ist.

**2.3** Die Leistungsdetails und Regelungen ergeben sich (in der folgenden absteigenden Reihenfolge) vorrangig aus

- den in dem Auftragsformular getroffenen Vereinbarungen,
- 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,
- ergänzend und soweit anwendbar, den gesetzlichen Regelungen, insbesondere denjenigen des TKG, des TTDSG, des BGB und des TMG.

**2.4** Informationen, die der Anbieter dem Kunden nach dem TKG (§ 54 Absatz 1) zur Verfügung zu stellen hat und auf deren Zurverfügungstellung der Kunde nicht ausdrücklich verzichtet hat, ergeben sich aus dem Abschnitt M dieser AGB.

**2.5** Soweit nichts anderes vorrangig bestimmt ist, insbesondere in der Leistungsbeschreibung, haben die Telekommunikationsdienste eine durchschnittliche über 365 Tage gemittelte Verfügbarkeit von 97%. Ein Anschluss gilt als nicht verfügbar, wenn von ihm keine abgehenden Verbindungen hergestellt werden können oder wenn im Netz des Anbieters für den Anschluss ankommende Verbindungen zum Anschluss nicht hergestellt werden können. Andere Telekommunikationsdienstleistungen gelten als nicht verfügbar, wenn der Dienst nicht oder nur mit Einschränkungen erbracht werden kann, wobei unerhebliche Einschränkungen nicht in Betracht fallen.

**2.6** In Fällen höherer Gewalt ist der Anbieter von seinen Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben.

**2.7** Die Einhaltung der vereinbarten Bereitstellungsstermine und Verfügbarkeiten stehen unter der Voraussetzung, dass der Kunde seine Mitwirkungsverpflichtungen gem. Abschnitt 10 rechtzeitig erfüllt.

**2.8** Benötigt der Anbieter zur Bereitstellung des Kundenanschlusses oder zur Erbringung sonstiger vertraglicher Leistungen Leitungen oder sonstige technische Vorleistungen Dritter, so gilt die Verpflichtung des Anbieters zur Bereitstellung des Kundenanschlusses bzw. 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.

**2.9** 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.

**2.10** Sofern der Kunde bei Vertragsende von einem gesetzlichen Anspruch auf 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 Leistungs- und Tarifoptionen

**3.1** Der Anbieter kann zu den einzelnen Leistungen freibleibend besondere Leistungs- und Tarifoptionen anbieten.

**3.2** Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn der Kunde diese mit dem Anbieter ausdrücklich vereinbart.

**3.3** Eine Option kann vorsehen, dass sich die Laufzeit desjenigen Vertrages, in dessen Rahmen die Option vereinbart wurde (Hauptvertrag) verlängert. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes in der Option bestimmt ist, gilt diese Verlängerung nur für den Hauptvertrag (z.B. Festnetz) und nicht für weitere Verträge (z.B. Mobilfunk).

### 4 Vertragsschluss

**4.1** Der Vertrag über die einzelnen Leistungen kommt, soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, durch den Auftrag des Kunden und die schriftliche

oder elektronische Auftragsbestätigung des Anbieters zustande. Der Kunde ist 4 Wochen an seinen Auftrag gebunden, u. a. weil der Anbieter – insbesondere bei Telefon- und/oder Internetanschlüssen – zunächst die technische Verfügbarkeit prüfen muss. Die Annahme durch den Anbieter kann auch durch Freischaltung erfolgen.

**4.2** Für jede vereinbarte Leistung finden die Bestimmungen dieser AGB Anwendung, sofern diese wirksam einbezogen werden. Kommt wegen einzelner Leistungen mangels Annahme oder aus sonstigen Gründen kein Vertrag zu Stande, bleibt der Vertrag hinsichtlich weiterer bereits vertraglich vereinbarter Leistungen klarstellend bestehen gemäß den allgemeinen Regelungen.

**4.3** Der Anbieter kann die Erteilung von Auskünften sowie die Durchführung beauftragter Vertragsänderungen davon abhängig machen, dass sich der Auftraggeber z.B. durch Nennung eines vorab festgelegten Kundenkennworts legitimiert. Für dieses Kennwort gelten die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.

### 5 Vertragsdauer, Kündigung, Sperre

**5.1** Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, zum Beispiel

- im Zuge der Bestellung, insbesondere unter Verzicht auf die Anwendung des § 56 Absatz 1 TKG und der in dieser Vorschrift enthaltenen Vorgaben für die anfängliche Laufzeit,
- in den besonderen Bestimmungen (Abschnitte B folgende) oder
- in der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung

gelten die folgenden Vereinbarungen in diesem Abschnitt 5.

**5.2** Der Vertrag hat eine anfängliche Laufzeit von 24 Monaten. Die anfängliche Laufzeit des Vertrages beginnt mit der Leistungserbringung durch den Anbieter. 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.

**5.3** Optionen haben eine anfängliche Laufzeit von 12 Monaten. Die anfängliche Laufzeit einer Option beginnt mit der Leistungserbringung durch den Anbieter. 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.
- Die Laufzeit einer Option endet, wenn der Vertrag, in dessen Rahmen sie vereinbart wurde, endet.

**5.4** Die in den Abschnitten 5.2 und 5.3 vereinbarten Kündigungen müssen in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) erfolgen.

**5.5** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

**5.6** Der Anbieter kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn hierfür ein wichtiger Grund besteht. Ein solcher wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch genommen werden. Liegt ein wichtiger Grund vor, ist der Anbieter ferner befugt, die Zugangsberechtigung des Kunden zu Diensten des Anbieters mit sofortiger Wirkung zu sperren, sofern keine anderen besonderen Regelungen greifen. Ist die Vertragsfortführung insgesamt unzumutbar, kann ein Verstoß bezüglich einzelner Leistungen die Kündigung aller Leistungen und des gesamten Vertragsverhältnisses bewirken. Dies erfordert in der Regel neben einem besonders schwerwiegenden Verstoß die vorherige erfolglose Abmahnung des Kunden.

### 6 Vergütung und Abrechnung

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

**6.2** Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, bucht der Anbieter den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktagen nach Rechnungszugang und der Ankündigung der Abbuchung vom angegebenen Konto ab.

**6.3** 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 Anschlussgeräte und Computer nicht ohne sein Wissen und Wollen genutzt werden. Der Kunde hat insbesondere regelmäßig zu kontrollieren, ob Anhaltspunkte für unrechtmäßige Manipulationen durch Dritte vorliegen, und die nach dem üblichen Verkehrsverständnis anerkannten Sicherheitsvorkehrungen dagegen zu treffen.

**6.4** 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.

**6.5** Gegen Forderungen des Anbieters kann der Kunde nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Die Abtretung von Ansprüchen gegen den Anbieter ist nur nach schriftlicher Zustimmung des Anbieters wirksam.

**6.6** Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich (nicht elektronisch) bei dem Anbieter zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als genehmigt. Der Anbieter wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Für den Fall der Beanstandung gilt Abschnitt 12.

**6.7** 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.

**6.8** Gegen Nachweis ihrer Berechtigung zum Vorsteuerabzug können Kunden eine den Anforderungen des § 14 Umsatzsteuergesetz (UStG) entsprechende Rechnung erhalten (findet damit keine Anwendung auf Verbraucher).

**6.9** Der Anbieter erstellt seine Rechnungen grundsätzlich nur als digitale Rechnung, die er kostenfrei auf seiner Homepage in der Rubrik Mein osnatel bereitstellt (Online-Rechnung). Über die Bereitstellung informiert der Anbieter den Kunden per E-Mail oder auf eine andere geeignete und vergleichbare Weise. Mit dieser Information gilt die Rechnung als zugegangen, da sie in den Machtbereich des Kunden gelangt und er hierüber informiert ist (siehe näher den folgenden Abschnitt 7). Auf Verlangen des Kunden oder nach eigener Wahl versendet der Anbieter eine Rechnung in Papierform. Erfolgt die Versendung der Rechnung in Papierform auf Verlangen des Kunden, ist der Kunde verpflichtet, das hierfür in der jeweils vereinbarten Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen.

**6.10** Der Kunde kann den Anbieter damit beauftragen, einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) zu erstellen. Der Auftrag muss in Textform (z. B. per Brief, Telefax 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 bei nicht privater Nutzung erforderlich – der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind.

**6.11** 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.

**6.12** Die Preise in der Preisliste verstehen sich bei Vereinbarung der Zahlungen durch Bankeinzug (SEPA-Lastschriftmandat). Erteilt der Kunde kein SEPA-Lastschriftmandat oder widerruft er ein bereits erteiltes SEPA-Lastschriftmandat, kann der Anbieter ein Bearbeitungsentgelt erheben, wenn dies gemäß der Preisliste vertraglich vereinbart ist.

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

**6.14** Der Anbieter hält die jeweils einschlägige Preisliste bereit unter der Internetadresse [www.osnatel.de](http://www.osnatel.de).

## **7 Besonderheiten der elektronischen Rechnung und des elektronischen Einzelverbindungs nachweises**

**7.1** Soweit der Anbieter eine Rechnung oder einen Einzelverbindungs nachweis (EVN) elektronisch bereitstellt, ermöglicht es der Anbieter dem Kunden, seine Rechnungen und seinen EVN im Internet unter [www.osnatel.de](http://www.osnatel.de) im persönlichen Online-Rechnungsarchiv in der Rubrik Mein osnatel einzusehen, herunterzuladen oder auszudrucken. Die Verbindung erfolgt mit einer 128-Bit-Verschlüsselung. 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 per Post zugestellt wird und das er jederzeit ändern kann. Im Hinblick auf das Passwort gelten insbesondere die Vereinbarungen in Abschnitt 11.

**7.2** Über die Verfügbarkeit einer neuen Rechnung im Online-Rechnungsarchiv informiert der Anbieter den Kunden per E-Mail an die im Auftrag angegebene E-Mail-Adresse.

**7.3** Gibt der Kunde eine falsche oder fehlerhafte 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.

**7.4** Die Datenverarbeitung erfolgt im Auftrag des Kunden. Damit der Anbieter ein datenschutzgerechtes Verfahren anbieten und durchführen kann, ist der Kunde verpflichtet, sein vorgenanntes E-Mail-Konto sowie die Rechnungsdaten aus dem Online-Rechnungsarchiv in angemessenen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Monat, abzurufen. Rechnungsdokumente werden für maximal 15 Monate und ggfs. beauftragte EVN aus Datenschutzgründen für maximal sechs Monate in dem Online-Rechnungsarchiv bereitgestellt. Nach Vertragsende wird das Online-Rechnungsarchiv deaktiviert und die Zugangsberechtigung erlischt. Eventuell noch ausstehende Rechnungen schickt der Anbieter dem Kunden dann per Post zu. Der für den Zugriff auf die Online-Rechnung benötigte Internetzugang ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

## **8 Verzug des Kunden**

**8.1** 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.

**8.2** Bei Verzug des Kunden ist der Anbieter berechtigt, alle Forderungen gegen den Kunden sofort fällig zu stellen, wenn die Forderung, mit deren Erfüllung der Kunde in Verzug ist, mindestens 20% der fällig zu stellenden Forderungen beträgt.

**8.3** Soweit sich der Kunde in Verzug befindet mit der Zahlung der Entgelte für Sprachkommunikationsdienste oder für Internetzugänge, ist der Anbieter berechtigt, den Dienst nach Maßgabe des folgenden Abschnitts 9 zu sperren. Soweit sich der Kunde in Verzug befindet mit der Zahlung der Entgelte für andere Dienste, ist der Anbieter berechtigt, die Erbringung dieser Dienste einzustellen, bis der Kunde seine fälligen Verbindlichkeiten gezahlt und/oder ausreichende Sicherheiten entsprechend Abschnitt 19 gestellt bzw. aufgefüllt hat.

**8.4** Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Teiles des Rechnungsbetrages in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

**8.5** Befindet sich der Kunde in Verzug, berechnet der Anbieter – vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens – bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, gemäß § 288 BGB Zinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz gemäß § 247 BGB.

**8.6** Ist der Kunde kein Verbraucher, hat der Anbieter Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 €, 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

**8.7** Die vorstehenden Regelungen zur Leistungseinstellung und zur Sperre finden keine Anwendung auf Verträge mit Vorleistungspflicht des Kunden (Prepaid-Verträge). Für diese Verträge gilt:

- Bei Verzug des Kunden ist der Anbieter nach zwei Wochen berechtigt, den Zugang zum Netz des Anbieters vorübergehend zu sperren (temporäre Deaktivierung).
- Nach weiteren vier Wochen des Verzuges kann der Anbieter den Vertrag fristlos kündigen und die SIM-Karte permanent deaktivieren.

**8.8** Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von € 3 für die erste Mahnung nach Verzugseintritt und in Höhe von € 5 für jede weitere Mahnung zu zahlen. Dem Anbieter steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen.

## 9 Sperren

**9.1** Wegen Zahlungsverzugs des Kunden darf der Anbieter vertragsgegenständliche Sprachkommunikationsdienste und Internetzugänge ganz oder teilweise verweigern (Sperre), wenn

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

Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben außer Betracht:

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

**9.2** Der Anbieter darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird.

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

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

**9.5** Die Abschnitte 9.1 und 9.4 gelten nicht, soweit der Kunde ausdrücklich auf die Anwendung des § 61 TKG verzichtet hat.

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

**9.7** Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsabhängigen Entgelte zu bezahlen.

## 10 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**10.1** Der Kunde hat die in diesen AGB und den übrigen Vertragsdokumenten (Abschnitt 2.3) genannten Pflichten und Obliegenheiten einzuhalten, insbesondere auch die in Zusammenhang mit den einzelnen Leistungen genannten besonderen Pflichten. Allgemein gilt zudem Folgendes:

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

**10.3** Der Kunde gewährt dem Anbieter und seinen Erfüllungsgehilfen Zutritt zu den Kundenanschlüssen, soweit dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

**10.4** Der Kunde stellt dem Anbieter und seinen Erfüllungsgehilfen 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 üblichen und anerkannten Protokolle zur Nachrichtenübermittlung nutzen und
- keine Einrichtungen oder Protokolle verwenden, die das Netz des Anbieters schädigen können.

**10.5** 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 Anrufweiserschaltung auf den Anschluss eines Dritten wird er dessen Einverständnis einholen.

**10.6** Dem Kunden ist es nicht gestattet,

- die Dienstleistungen, die der Anbieter zur Erfüllung des Vertrages, dem diese AGB zugrunde liegen, erbringt, Dritten gegen ein Entgelt, oder gegen eine andere Gegenleistung oder in einer gewerblichen Art und Weise zur Verfügung stellen;
- die Dienstleistungen, die der Anbieter zur Erfüllung des Vertrages, dem diese AGB zugrunde liegen, erbringt, Dritten unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich bei diesen Dritten um Besucher oder Bekannte des Kunden;
- den Internetzugang, den der Anbieter ihm überlässt, über ein Funknetzwerk der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen, es sei denn, dies geschieht mithilfe eines hierfür vorgesehenen und geeigneten Produkts des Anbieters, z.B. osnatel WLAN Hotspot.

**10.7** Der Kunde teilt dem Anbieter unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und Rechtsform, seiner Anschrift, seines Geschäftssitzes und seiner Bankverbindung in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) mit.

**10.8** Der Anbieter behält sich vor, dem Kunden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Vertrag betreffende Informationen per E-Mail zuzuschicken. Solche E-Mails wird der Anbieter an die in der Bestellung hierfür angegebene E-Mail-Adresse verschicken, es sei denn, der Anbieter und der Kunde haben ausdrücklich eine andere E-Mail-Adresse für den Empfang derartiger Informationen vereinbart. Dem Kunden obliegt es, regelmäßig zu überprüfen, ob unter dieser E-Mail-Adresse eine E-Mail des Anbieters eingegangen ist.

**10.9** 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 Glasfaser basierten Dienstleistungen), 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.

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

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

## 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 innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden. 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. Erfolgt eine nach Satz 3 verlangte Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der nach Satz 3 verlangten Vorlage fällig.

**12.2** Den Anbieter trifft weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht nach Abschnitt 12.1 für die Einzelverbindungen, soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert wurden oder, für den Fall, dass der Kunde keine Beanstandungen erhoben hat, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Abschnitt 12.1 Satz 1 geregelten Frist oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind.

**12.3** 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 12.1 durchgeführte technische Prüfung Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können, oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt ist.

**12.4** 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, Beweis der Richtigkeit der Entgeltrechnung

**13.1** Der Anbieter speichert – vorbehaltlich Abschnitt 12.2 – 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.

**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 Einzelverbindungs nachweis, 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 12.1 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.

**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.

**15.5** Der Anbieter ist zudem nach diesem Vertrag berechtigt, eine zukünftig mögliche gesetzliche Änderung der Umsatzsteuer in dem Maße an den Kunden im Rahmen einer Anpassung des Endkundenpreises durch einfache schriftliche Erklärung weiterzugeben, wie es der Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes entspricht. Der Anbieter hat den Kunden mindestens einen Monat vor Inkrafttreten des neuen Umsatzsteuersatzes auf die Änderung hinzuweisen. Ist die Höhe der Mehr- oder Minderbelastung streitig, so ist § 287 Abs.1 der Zivilprozessordnung (Berechnung durch das Gericht) entsprechend anzuwenden.

## 16 Leistungsstörungen

**16.1** Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel oder Schäden des Kundenanschlusses 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 bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## 17 Entschädigungen und Erstattungen

**17.1** 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 oder der Kunde hat auf die Anwendung der diesem Entschädigungsanspruch zugrunde liegenden Regelung im TKG verzichtet.

**17.2** Die Voraussetzungen und der Inhalt der Entschädigungen und Erstattungen bei einem Anbieterwechsel sind in Abschnitt 21 beschrieben.

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

**17.4** 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 € 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 solche 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 (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.

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

## 19 Sicherheiten

Der Anbieter kann seine Leistungen bei berechtigtem Interesse jederzeit von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit zur Befriedigung aller Forderungen aus dem Vertragsverhältnis in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen, wenn bekannt wird, dass der Kunde mit Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Verträgen im Rückstand ist oder der Anbieter aufgrund einer Information einer von ihm beauftragten Auskunftsfirma begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden hat.

## 20 Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel

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

- Der Kunde muss den Vertrag mit dem bisherigen Vertragspartner fristgerecht gekündigt haben. Das gilt nicht, wenn er eine vorzeitige Übertragung einer Mobilfunknummer im Sinne des Abschnitts D.3 beauftragt hat.
- Der Kunde beauftragt seinen neuen Vertragspartner mit Hilfe eines standardisierten Anbieterwechselauftrags (Portierungsformular), die für eine

Kündigung des Vertrages mit dem bisherigen Vertragspartner und die für eine Mitnahme der Rufnummer notwendigen Schritte zu veranlassen.

- Für Festnetzanschlüsse gilt: Soweit der Anbieter der bisherige Vertragspartner und damit abgebender Anbieter ist, muss ihm das vollständig ausgefüllte Portierungsformular spätestens sieben Werktagen (Montag–Freitag) vor dem Datum des Vertragsendes zugegangen sein.
- Für Mobilfunkanschlüsse gilt: Soweit der Anbieter der bisherige Vertragspartner und damit abgebender Anbieter ist, muss ihm das vollständig ausgefüllte Portierungsformular spätestens acht Werktagen (Montag–Freitag) vor dem Datum des Vertragsendes zugegangen sein. Bei einer vorzeitigen Übertragung der Rufnummer gemäß Abschnitt D.3 muss dem Anbieter das vollständig ausgefüllte Portierungsformular spätestens acht Werktagen (Montag–Freitag) vor dem Datum der Portierung zugegangen sein.
- Der Kunde muss die von dem neuen Vertragspartner vorgegebenen Fristen beachten.
- Die Abwicklung des Anbieterwechsels findet ausschließlich zwischen dem alten und dem neuen Vertragspartner des Kunden statt. Insbesondere schickt nur der neue Vertragspartner das Portierungsformular an den bisherigen Vertragspartner. Ein Anbieterwechsel ist insbesondere nicht möglich, wenn nur der Kunde selbst das Portierungsformular an seinen bisherigen Vertragspartner schickt oder den Vertrag mit dem abgebenden Anbieter kündigt, ohne mitzuteilen, dass er zu einem neuen Anbieter wechseln möchte.

## 21 Entgelte und Entschädigungen bei einem Anbieterwechsel

**21.1** Die folgenden Informationen beziehen sich auf einen Wechsel des Anbieters von Internetzugangsdiensten oder öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten (beide als „Dienst“ bezeichnet).

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

**21.3** 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.

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

**21.5** 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.

**21.6** 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.

**21.7** Erfolgen eine ggf. 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.

**21.8** Weitere Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Mehrere, auf dem gleichen Sachverhalt beruhende Schadensersatzansprüche können ggf. verrechnet werden.

## 22 Kostenlose Dienstleistungen

Dienste und Leistungen, die der Anbieter auf optionaler Basis kostenlos erbringt, kann der Anbieter ohne Zustimmung des Kunden kurzfristig einstellen, soweit sich aus dem Vertrag nicht ausdrücklich eine andere Kündigungsfrist ergibt. Dem Kunden erwachsen aus der Einstellung in diesem Fall

keine Rechte, insbesondere hat er keinen Anspruch auf Schadensersatz. Der Anbieter wird den Kunden über die Einstellung des Dienstes oder der Leistung soweit möglich rechtzeitig informieren.

## 23 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.

## 24 Sonstige Bestimmungen

**24.1** Erfüllungsort ist Oldenburg (Oldb.).

**24.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Oldenburg (Oldb.), sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört oder der Kunde eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, seine Ansprüche bei dem allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

**24.3** Mündliche Nebenabreden gelten nur, wenn eine schriftliche Bestätigung durch den Anbieter erfolgt. Das gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

**24.4** Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf einen Dritten übertragen.

**24.5** Für die Rechtsbeziehungen zwischen dem Anbieter und dem Kunden gilt deutsches Recht, wie es zwischen inländischen Parteien gilt.

**24.6** Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die anderen Bestimmungen dennoch wirksam. Durch Auslegung ist die unwirksame Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die der unwirksamen Bestimmung mit einem wirksamen Inhalt am Nächsten kommt.

## B Besondere Bestimmungen für Telefondienstleistungen an festen Standorten (Festnetztelefonie)

### 1 Dienstleistung des Anbieters

Der Anbieter stellt für den Kunden an dem in der Bestellung angegebenen Ort den vereinbarten Festnetzanschluss gemäß den nachfolgenden Bedingungen und der Leistungsbeschreibung bereit.

### 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 (Internet Access)

### 1 Dienstleistung des Anbieters

**1.1** Der Anbieter stellt für den Kunden an dem in der Bestellung angegebenen Ort den vereinbarten Internetzugang zur Verfügung. Damit ermöglicht der Anbieter dem Kunden den in der Leistungsbeschreibung näher beschriebenen Zugang zum Internet.

**1.2** Soweit nichts anderes vorrangig in der Leistungsbeschreibung bestimmt ist, schuldet der Anbieter eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems und der genannten Dienste von 97% gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten gemäß der Leistungsbeschreibung bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Anbieter beim Internet Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat (vgl. im Detail die Leistungsbeschreibung).

### 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. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot des Anbieters, wenn sie ausdrücklich als Angebot des Anbieters bezeichnet sind.

**2.2** Die im Internet verfügbaren Inhalte geben in keiner Weise die Auffassung oder Meinung des Anbieters wieder und stellen ausschließlich fremde Inhalte dar, soweit sie nicht ausdrücklich vom Anbieter als eigene Inhalte bezeichnet sind.

**2.3** Da der Anbieter nur den Zugang zum Internet bzw. nur eine Schnittstelle zum Internet vermittelt und fremde Informationen durchleitet, ist der Anbieter gemäß § 8 Abs. 1 TMG nicht für die im Internet angebotenen Dienste und Inhalte verantwortlich.

**2.4** Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere,

- einen vom Anbieter bereitgestellten Internetdienst 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.

Ferner verpflichtet sich der Kunde, alles zu unterlassen, was die Leistung oder Verfügbarkeit des Dienstes beeinträchtigt oder gefährden könnte (z. B. E-Mail-Spamming, Massen-E-Mails, Denial-of-Service-Angriffe).

**2.5** Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch den Anbieter, insbesondere nicht daraufhin, ob sie Schaden verursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

## D Besondere Bestimmungen für Mobilfunktelefonie

### 1 Mobilfunkdienstleistungen

**1.1** Der Kunde kann Mobilfunkdienstleistungen räumlich im Empfangs- und Sendebereich der von Vodafone GmbH in der Bundesrepublik Deutschland betriebenen Funkstationen in Anspruch nehmen. Dabei werden Telekommunikationsverbindungen des Anbieters wie in der Leistungsbeschreibung näher beschrieben mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% hergestellt. Der Anbieter kann sich bei der Leistungserbringung der Dienste anderer Netzbetreiber bedienen.

**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. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Auswahl der Drittanbieter, deren Dienstleistungen der Kunde ggf. im Ausland in Anspruch nehmen kann (International Roaming) sowie den Inhalt der mit diesen Drittanbietern bestehenden Verträge jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der International Roaming-Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers.

**1.3** Gegenstand der Mobilfunkdienstleistungen ist es nicht, diese für Vermittlungs- oder Übertragungssysteme zu nutzen, welche Verbindungen eines Anrufers, der nicht mit dem Kunden identisch ist und der die Rufnummer eines anderen Teilnehmers in einem beliebigen Mobilfunknetz gewählt hat, über den Mobilfunkanschluss des Kunden an diesen empfangenden Teilnehmer weiterleiten.

**1.4** Bei Flatrate-Tarifen ist es nicht Gegenstand der Leistung, unter geographischen Zielrufnummern Dienste zu nutzen, die die gewerbsmäßige Weitervermittlung zu Anrufzielen außerhalb des deutschen Festnetzes (ohne Sonderrufnummern) oder zu Mehrwertdiensten zum Gegenstand haben. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung.

**1.5** 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 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. Abschnitt A.20 findet Anwendung. Auf Verlangen des Kunden teilt der Anbieter dem Kunden eine neue Rufnummer zu.

## 4 Verbindungen von und zu Ländern außerhalb der EU

**4.1** Die Preise für Mobilfunk-Verbindungen des Kunden von und zu Ländern außerhalb des Geltungsbereichs der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Roaming-VO) bestimmen sich nach der Preisliste Mobilfunk – Roaming Nicht-EU.

**4.2** 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](http://www.osnatel.de)) einsehen und erhalten.

## 5 Zugang zu Mehrwertdiensten

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

- der Betreiber des Vodafone-D2-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 frei zu schalten oder einzelne Kunden generell von der Nutzung von Mehrwertdiensten auszuschließen (z.B. mangels hinreichender Kreditwürdigkeit für solche Dienste).

## 6 Prepaid-Leistungen

**6.1** Bei sog. „Prepaid-Leistungen“ ist der Kunde vorleistungspflichtig. Der Anbieter rechnet die Nutzung ab und zieht den sich hieraus ergebenden Betrag von dem bestehenden Guthaben des Kunden ab.

**6.2** Prepaid-Verträge über Mobilfunkdienstleistungen haben, soweit nicht anders ausdrücklich vereinbart, keine Mindestlaufzeit und können von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung kann hierbei von beiden Seiten schriftlich, in Textform oder per SMS erklärt werden.

## 7 Übertragung des Vertrages

Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden auf den Netzbetreiber Vodafone GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf, oder auf einen anderen Dritten zu übertragen. Der Anbieter wird dem Kunden die Übertragung mitteilen. Der Kunde ist im Fall der Übertragung auf einen anderen Dritten als die Vodafone GmbH berechtigt, den Vertrag innerhalb von vier Wochen ab Erhalt der Mitteilung fristlos zu kündigen; der Anbieter wird den Kunden in der Mitteilung auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

## 8 Datenaustausch mit Auskunfteien

**8.1** Der Anbieter ist berechtigt, zum Schutz vor Forderungsausfällen und vor Gefahren der missbräuchlichen Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch Dritte, personenbezogene Vertragsdaten sowie Angaben über eine nicht vertragsgemäße Abwicklung (z.B. 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 Kreditversicherungsunternehmen Daten nach diesen Grundsätzen aus.

**8.2** 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 E-Mail-Dienstleistungen

### 1 Dienstleistungen des Anbieters

Der Anbieter betreibt im Rahmen seiner Internetdienstleistungen einen E-Mail-Dienst und stellt diesen dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung. Details zu dieser Dienstleistung finden sich insbesondere in der Leistungsbeschreibung. Der Kunde hat sich über die jeweiligen Zugangskonfigurationen in der konkreten technischen Ausgestaltung zu informieren und sicherzustellen, dass die technischen Komponenten (Hard- und Software) miteinander korrespondieren.

### 2 Pflichten des Kunden

**2.1** Der Kunde hat sicherzustellen, dass er sein E-Mail-Postfach regelmäßig überprüft, damit der Speicherplatz seines E-Mail-Postfachs jederzeit für eingehende E-Mails ausreicht und er rechtzeitig von den eingehenden Inhalten Kenntnis erlangen kann. Der hierfür reservierte Speicherplatz und die Speicherdauer ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung. Der Abruf der E-Mails liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

**2.2** Der Kunde erkennt an, dass ausschließlich die Verfasser der E-Mails für den Inhalt nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich sind.

### 3 Überprüfung auf schädliche Software

Der Kunde ist damit einverstanden, dass zum Schutz aller Nutzer sowie zum Schutz der Systeme des Anbieters alle E-Mails auf die Freiheit von Viren (einschl. Würmern, trojanischen Pferden u. Ä.) mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall überprüft werden können. Ein Anspruch auf Prüfung besteht nicht. Der Anbieter übernimmt wegen der technischen Besonderheiten von Viren, wie insbesondere deren fortlaufende Änderung, keine Erfolgsgarantie für diese Dienstleistung.

### 4 Unerwünschte Werbung („Spam“)

Die Leistungspflicht des Anbieters umfasst nicht die Versendung sog. „unerwünschter Werbung bzw. Nachrichten“ („Spam“), da hierdurch die berechtigten Interessen der Empfänger sowie die Interessen des Anbieters beeinträchtigt werden. Liegen auf Grund 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 zu „Spam-Maßnahmen“ genutzt werden.

## F Besondere Bestimmungen für Webhosting

### 1 Dienstleistung des Anbieters

**1.1** Der Anbieter überlässt dem Kunden Speicherplatz auf einem beliebigen Server des Anbieters zur Nutzung; er wird eine Verbindung zwischen dem Server und dem Internet verschaffen, gewähren und aufrechterhalten, damit die auf dem Server abgelegten Daten auf Anfrage von außen stehenden Rechnern im Internet (Clients) mittels der im Internet gebräuchlichen Protokolle (http, ftp, smtp, nntp) in dem jeweilig anwendbaren Protokoll an den abrufenden Rechner weitergeleitet werden.

**1.2** Der Anbieter schuldet ein Bemühen, dass die vom Kunden vertragsgemäß gespeicherten Daten im World-Wide-Web über das vom Anbieter unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet von der Öffentlichkeit rund um die Uhr weltweit abrufbar sind. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für den Erfolg des jeweiligen Zugangs zu diesen gespeicherten Daten, soweit nicht ausschließlich das vom Anbieter betriebene Netz einschließlich der Schnittstellen zu Netzen Dritter benutzt wird.



**1.3** Der Anbieter trägt des Weiteren dafür Sorge, dass der Kunde die Möglichkeit des jederzeitigen Zugriffs auf den Server hat. Hierzu vergibt der Anbieter einen Benutzernamen und ein Passwort an den Kunden, mit dem der Kunde seine Internetseiten im Wege des Datentransfers selbständig speichern, ändern, ergänzen oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP). Aus Sicherheitsgründen gibt der Anbieter dem Kunden zudem die Möglichkeit, sein Passwort zu ändern. Im Übrigen gelten für das Passwort die Vereinbarungen in Abschnitt 11.

## **2 Pflichten des Kunden**

**2.1** Der Kunde ist verpflichtet, während der Laufzeit des Vertrages die gebotenen Maßnahmen zur Datensicherung zu ergreifen, insbesondere pro Kalendertag eine Sicherungskopie der Daten zu erstellen, die auf den in den Räumen des Anbieters untergebrachten Systemen gespeichert sind.

**2.2** Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.

**2.3** Als unbefugte Dritte gelten nicht die Personen, die den Speicherplatz, der Gegenstand dieses Vertrages ist, mit Wissen und Willen des Kunden nutzen.

**2.4** Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen Strafrecht, Urheberrechte, Marken- und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Bei einem Verstoß des Kunden gegen die genannten Verpflichtungen ist der Anbieter zur außerordentlichen Kündigung berechtigt.

**2.5** Der Kunde sichert zu, alles in seiner Macht stehende zu unternehmen, damit die Dienste in keiner Weise missbräuchlich genutzt werden, insbesondere keine rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalte eingestellt und die Rechte Dritter beachtet werden. Der Kunde wird seinen allgemeinen Informationspflichten nach dem TMG nachkommen und insbesondere seinen Namen und seine Anschrift angeben („Impressum“). Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Anbieter berechtigt, bei Anfragen Dritter diese Daten weiterzugeben, sofern die Dritten ein berechtigtes Interesse nachweisen.

**2.6** Verstößt der Kunde gegen diese Pflichten, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter entstandenen und noch entstehenden Schadens sowie zur Freihaltung und Freistellung des Anbieters von Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüchen Dritter, die durch den Verstoß verursacht wurden, verpflichtet. Die Freistellungsverpflichtung umfasst auch die Verpflichtung, den Anbieter von Rechtsverteidigungskosten (Gerichts- und Anwaltskosten etc.) vollständig freizustellen. Sonstige Ansprüche des Anbieters, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.

## **3 Vorübergehende Sperrung**

**3.1** Der Anbieter ist berechtigt, die Anbindung der Website zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung der Website), falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte der Website im Sinne der Abschnitte 2.4 und 2.5 vorliegt, aufgrund einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten oder Ermittlungen staatlicher Behörden, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

**3.2** Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.

**3.3** Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder aber der Anbieter die Möglichkeit hatte, aufgrund des Verhaltens des Kunden den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

## **4 Rechteeinräumung**

**4.1** Die Inhalte der Website sind für den Kunden nach Urheberrechtsgesetz (als Werk, Sammelwerk, Datenbankwerk, Computerprogramm, Lichtbild, Datenbank, über verwandte Leistungsschutzrechte oder als abgeleitete Rechte von den genannten Rechten), Kunsturhebergesetz, Markengesetz oder über sonstige Schutzrechte geschützt („geschützte Inhalte“).

**4.2** Der Kunde gewährt dem Anbieter das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, auf den Standort des jeweiligen Servers (für Backup-Kopien: auf den Ort ihrer Verwahrung) beschränkte, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte zu Zwecken dieses Vertrages auf dem Server, auf einem weiteren Server, der zur Spiegelung dient, und auf einer ausreichenden Anzahl von Backup-Kopien zu vervielfältigen.

**4.3** Der Kunde gewährt dem Anbieter das zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkte, nicht übertragbare, weltweite, nicht ausschließliche Recht, die geschützten Inhalte über das vom Anbieter unterhaltene Netz und das daran angeschlossene Internet der Öffentlichkeit in einer Weise zugänglich zu machen, dass Mitglieder der Öffentlichkeit Zugang zur Website von einem Ort und zu einer Zeit, die sie jeweils individuell wählen, haben und diese Daten durch Herunterladen vom Server des Anbieters speichern können. Soweit nach Beendigung des Vertrages geschützte Inhalte von Dritten in Cache-Speichern vorgehalten werden, wird diese Speicherung nicht mehr dem Anbieter zugerechnet.

## **5 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung**

**5.1** Bei der Überlassung des Speicherplatzes auf dem Webserver schließt der Anbieter jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Webserver aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.

**5.2** Im Übrigen richtet sich die Haftung des Anbieters nach den Abschnitten A.16 und A.18.

## **G Besondere Bestimmungen für die Registrierung von Domain-Namen und SSL-Zertifikaten**

### **1 Dienstleistung des Anbieters**

**1.1** Der Anbieter übernimmt die Registrierung der vom Kunden gewünschten Domain(s) und, soweit beauftragt, die Aufrechterhaltung der Registrierung (Domainverwaltung).

**1.2** Die Registrierung erfolgt bei einer vom Anbieter frei auszuwählenden, geeigneten Stelle als zugelassenem Registrar, Zwischenregistrar oder direkt beim betreffenden Register (registry).

**1.3** Der Anbieter wird im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Registrar oder einer anderen, entsprechenden Vergabestelle für Domains lediglich als Vermittler tätig. Mit seiner Unterschrift unter das Auftragsformular und der Angabe eines entsprechenden Domain-Wunsches erteilt der Kunde dem Anbieter den entsprechenden Auftrag inklusive Vollmacht, in seinem Namen tätig zu werden.

**1.4** Durch Verträge mit diesen Verwaltungsstellen wird wegen der Vertretung nicht der Anbieter, sondern ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet. Diesen Verträgen liegen die AGB und Richtlinien der jeweiligen Verwaltungsstelle zugrunde, auf die auf den Homepages der jeweiligen Verwaltungsstelle zugegriffen werden kann. Der Anbieter teilt dem Kunden auf Wunsch die jeweils aktuelle Fundstelle mit. Die Kündigung des Vertrages mit dem Anbieter lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Verwaltungsstelle unberührt.

**1.5** Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die vom Kunden beantragte Domain und/oder ihre Verwendung auf die Verletzung von gesetzlichen Regelungen und/oder von Rechten Dritter zu prüfen oder zu überwachen.

### **2 Pflichten des Kunden**

**2.1** Der Kunde ist verpflichtet an allen Handlungen, die für die Registrierung, Übertragung oder Löschung seiner Domain erforderlich sind, mitzuwirken.

**2.2** Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain und/oder ihre Verwendung keine Rechte Dritter verletzt. Dieses gilt insbesondere im Hinblick auf Markennamen, Firmen- und Namensrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte. Der Kunde versichert ferner, dass die beantragte Domain und/oder ihre Verwendung weder Straf- und/oder Bußgeldvorschriften verletzt noch gegen sonstige gesetzliche Regelungen verstoßen. Bei der Nutzung von internationalen Domains sind ggf. andere nationale Rechtsordnungen zu beachten.

**2.3** Von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung eines Domain-Namens durch den Kunden oder mit Billigung des Kunden beruhen, stellt der Kunde den Anbieter sowie die sonstigen im Rahmen des Registrierungsprozesses und der fortlaufenden Domain-Pflege eingeschalteten Personen im vollen Umfang frei.

**2.4** Erweisen sich die nach den jeweiligen Registrierungsbedingungen für eine Domain anzugebenden Daten als falsch und kann der Anbieter den Kunden unter den angegebenen Daten nicht kontaktieren, kann der Anbieter die Domain löschen lassen.

### **3 Verfahren bei Vertragsbeendigung**

**3.1** Löschungsaufträge für Domains bedürfen der Unterschrift des Domaininhabers.

**3.2** Beauftragt der Kunde bei einer Kündigung die Löschung einer Domain nicht mit, kann der Anbieter die Domain nach Vertragsende und Ablauf einer angemessenen Frist an die zuständige Vergabestelle zurückgeben. Der Anbieter weist darauf hin, dass in diesem Falle eine Vergütungspflicht des Kunden gegenüber der Vergabestelle bestehen bleiben kann.

**3.3** Alternativ kann der Anbieter die Domain nach Ablauf einer angemessenen Frist auch löschen lassen.

**3.4** Beendet der Anbieter den Vertrag berechtigt wegen Zahlungsverzuges oder aus wichtigem Grund, kann der Anbieter nach angemessener Frist die Löschung der betroffenen Domains veranlassen, sofern der Kunde keine andere Weisung erteilt.

### **4 SSL-Zertifikat**

Die vorgenannten Regelungen in diesem Abschnitt G gelten entsprechend, wenn der Anbieter dem Kunden ein SSL-Zertifikat vermittelt.

## **H Besondere Bestimmungen für WLAN-Hotspot-Dienstleistungen**

### **1 Dienstleistung des Anbieters**

Der Anbieter stellt dem Kunden an dem im Auftragsformular angegebenen Ort den vereinbarten WLAN-Hotspot zur Verfügung. Mit diesem WLAN-Hotspot kann der Kunde dritten Nutzern einen drahtlosen Zugang zum Internet verschaffen.

### **2 Nutzung des WLAN-Hotspots**

**2.1** Den Nutzern ist die Nutzung des WLAN-Hotspots nur gestattet, wenn sie zuvor die von dem Anbieter hierfür vorgesehenen Nutzungsbedingungen akzeptiert haben. Der Anbieter wird die Nutzer bei jedem Einwahlversuch auf der WLAN-Portalseite auf die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen hinweisen und ihnen die Möglichkeit verschaffen, sie in zumutbarer Weise zur Kenntnis zu nehmen.

**2.2** Der Kunde ist verpflichtet, jede unbefugte Nutzung durch Nutzer zu unterbinden.

### **3 Haftungsfreistellung des Kunden**

Der Anbieter stellt den Kunden frei von einer Haftung für schadensverursachende Handlungen von Nutzen des WLAN-Hotspots bei der Nutzung des WLAN-Hotspots.

## **I Besondere Bestimmungen für die Überlassung von TK-Anlagen**

### **1 Dienstleistung des Anbieters**

**1.1** Je nach Vereinbarung verkauft oder vermietet der Anbieter dem Kunden die in der Bestellung angegebene(n) TK-Anlage(n) und erbringt ggf. Serviceleistungen für sie.

**1.2** Soweit der Anbieter die in der Bestellung angegebene(n) TK-Anlage(n) dem Kunden verkauft, finden die Vereinbarungen in dem Abschnitt J dieser AGB Anwendung

**1.3** Soweit der Anbieter die im Auftrag angegebene(n) TK-Anlage(n) vermietet, finden die Vereinbarungen in Abschnitt K dieser AGB Anwendung.

### **2 Pflichten des Kunden**

**2.1** An TK-Anlagen, die der Kunde vom Anbieter gemietet hat, dürfen Installations- und Instandsetzungsarbeiten ausschließlich vom Anbieter durchgeführt werden.

**2.2** Eine gemietete TK-Anlage darf nur nach vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Anbieters an einem anderen Ort als den vereinbarten Ort aufgestellt werden. Der Anbieter kann die Erteilung der Zustimmung von der Stellung einer Sicherheit abhängig machen.

**2.3** Möchte der Kunde eine gekaufte TK-Anlage, für die der Anbieter Serviceleistungen erbringt, an einem anderen Ort aufstellen, so hat er dies dem Anbieter rechtzeitig zuvor mitzuteilen.

## **J 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 J.

**1.2** Der Leistungsgegenstand bestimmt sich nach den Angaben in der Bestellung des Kunden.

**1.3** Das Eigentum an dem Kaufgegenstand geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Käufer über. Während des Bestehens des Eigentumsvorbehaltes ist dem Kunden eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung untersagt.

### **2 Gewährleistung**

**2.1** Wenn kein Kauf durch einen Verbraucher vorliegt, verjähren Mängelansprüche in einem Jahr. Der Beginn der Verjährung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

**2.2** Wenn kein Kauf durch einen Verbraucher vorliegt, sollen offensichtliche Mängel binnen vier Wochen ab Übergabe der Ware schriftlich gerügt werden.

**2.3** Geräte und Geräteteile, die der Anbieter im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen in sein Eigentum über.

**2.4** Ein Austausch von Geräten oder Geräteteilen im Rahmen der Nacherfüllung führt nicht zu einem Neubeginn der Gewährleistungsfrist.

## **K 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 K.

**1.2** Der Anbieter überlässt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Hardware zum bestimmungsgemäßen und pfleglichen Gebrauch.

### **2 Betriebssoftware**

**2.1** Sofern die vermietete Hardware über eine Betriebs- oder Anwendungssoftware verfügt, überlässt der Anbieter dem Kunden die Nutzungsrechte an der Software für die Dauer des Mietverhältnisses. Nach dem derzeitigen Stand der Technik ist es nicht möglich, Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. Die Software ist aus diesem Grund nur in einem Umfang leistungsfähig einsetzbar, wie er in der Programmbeschreibung, der Bedienungsanleitung oder dem Benutzerhandbuch beschrieben ist.

**2.2** Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, Kopien der Software in dem Umfang anzufertigen, wie dies zur Nutzung der Software auf einer einzigen Zentraleinheit (CPU) erforderlich ist. Dazu gehört insbesondere die Anfertigung einer Sicherungskopie zu Zwecken der Datensicherung sowie einer Installationskopie auf einem Speicher des verwendeten Rechners. Die Sicherungskopie ist mit einem Hinweis auf das Urheberrecht zu versehen. In Netzwerken darf das Programm nur auf einem einzigen Rechner des Netzwerkes zur selben Zeit eingesetzt werden.

**2.3** Der Anbieter, sein Lieferant und der Schöpfer der Software bleiben Inhaber des Urheberrechts und daraus abgeleiteter Rechte an der Software und der Dokumentation. Die Software darf weder abgeändert – außer im notwendigen Umfang im Rahmen einer Fehlerberichtigung oder der bestimmungsgemäßen Benutzung – noch zurückentwickelt, weiterentwickelt oder übersetzt werden. Das schriftliche Material darf weder vervielfältigt noch dürfen aus der Dokumentation abgeleitete Werke hergestellt werden. Der Kunde hat das Recht, die Software zur Herstellung der Interoperabilität mit einem anderen Programm im notwendigen Umfang und in den vom Urheberrechtsgesetz gesetzten Grenzen zu dekompileieren.

## 3 Pflichten des Kunden

**3.1** Der Kunde lässt alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an den im Rahmen des Vertrags überlassenen Leitungen und Geräten nur von dem Anbieter ausführen. Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten durch den Kunden oder durch von ihm beauftragte Dritte sind unzulässig.

**3.2** Der Kunde hat dem Anbieter für die Hardware, sofern dies vereinbart wurde und technisch möglich ist, die Fernbetreuung zu gestatten.

**3.3** Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter Mängel oder Schäden an der Hardware unverzüglich anzuzeigen, insbesondere jede Störung oder wenn eine Vorkehrung zum Schutz der Hardware gegen eine nicht vorhergesehene Gefahr erforderlich ist. Ebenso hat es der Kunde dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen, wenn Dritte angebliche Rechte an der überlassenen Hardware geltend machen.

**3.4** Nach Abgabe einer Störungsmeldung hat der Kunde dem Anbieter die durch die Inspektion der in Stand zu setzenden Hardware entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Inspektion herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.

**3.5** Gemietete Hardware darf nur mit Zustimmung des Anbieters an einem anderen als dem vereinbarten Ort aufgestellt werden. Der Anbieter kann seine Zustimmung von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.

**3.6** Der Kunde ist verpflichtet, während der Laufzeit des Vertrages die gebotenen Maßnahmen zur Datensicherung zu ergreifen. Der Kunde erstellt insbesondere in angemessenen Abständen, mindestens jedoch einmal pro Tag, eine Sicherungskopie der auf den Systemen gespeicherten Daten. Vorkehrungen gegen Datenverlust und Datenänderungen sind, ohne dass es jeweils eines Hinweises des Anbieters bedarf, insbesondere während der Erstinstallation und während der Durchführung der Wartungsarbeiten und, soweit möglich, bei Auftreten von Störungen und während der Behebung von Störungen zu treffen.

**3.7** Der Kunde darf von der geliehenen Sache keinen anderen als den vertraglichen Gebrauch machen. Er hat die Hardware pfleglich und fachgerecht gegen schädliche Umwelteinflüsse (Staub, Hitze, Feuchtigkeit/Wasser usw.) geschützt zu betreiben; insbesondere ist die Hardware gegen Überspannung (verursacht beispielsweise durch Blitzeinschläge) zu schützen. Geräte, die der Anbieter für den Außenbetrieb liefert (wie z.B. Außenantennen) sind ausreichend gegen leichtes Spritzwasser und Regen geschützt. Die erforderliche Energie hat jeweils der Kunde zu stellen.

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

## 4 Gewährleistung

**4.1** 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.

**4.2** Die Gewährleistungspflicht des Anbieters entfällt, soweit die überlassene Hardware einschließlich zugehöriger Anschlusseinrichtungen 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.

**4.3** Im Falle von Mängeln der überlassenen Hardware, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, hat der Kunde, sofern er seiner Pflicht zur unverzüglichen Meldung von Mängeln gem. Abschnitt 3.3 nachgekommen ist, unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche auf Minderung der Miete und Schadensersatz das Recht, von dem Anbieter die Beseitigung der Mängel zu verlangen. Der Anbieter ist berechtigt, anstelle einer Mängelbeseitigung eine Ersatz-Hardware liefern. Bei Fehlschlägen der Mängelbeseitigung oder einer Ersatzlieferung kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

**4.4** Hat der Kunde mit Erlaubnis des Anbieters an gemietete Hardware Fremdprodukte angeschlossen, übernimmt der Anbieter keine Gewährleistung für

den einwandfreien Betrieb der Hardware. Der Kunde hat die Instandhaltung der Fremdprodukte sicherzustellen. Beeinträchtigen diese die Funktion der vom Anbieter überlassenen Hardware, ist der Anbieter berechtigt, die Fremdprodukte auf Kosten des Kunden abzuschalten.

**4.5** Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt ein Jahr ab Abnahme bzw. Ablieferung der Instandsetzung.

## 5 Persönliches Kennwort (Passwort)

Soweit der Kunde zur Nutzung der vom Anbieter angebotenen Hardware ein persönliches Kennwort (Passwort) erhält, ist er zur vertraulichen Behandlung des Kennworts verpflichtet. Der Kunde kann das Passwort ändern. Im Übrigen gelten für das Passwort die Vereinbarungen in Abschnitt A.11.

## 6 Rückgabe der Hardware

Die ordnungsgemäße unverzügliche Rückgabe der überlassenen Hardware nach Vertragsende obliegt dem Kunden, soweit nichts anderes mit dem Kunden vereinbart wurde. Die Geräte sind vom Kunden auf eigene Kosten und Gefahr fachgerecht gegen Transportschäden geschützt zum Geschäftssitz des Anbieters zu bringen oder zu versenden. Anderenfalls hat der Kunde dem Anbieter den Zeitwert der Geräte zu ersetzen. Bei Demontage und Rücktransport durch den Anbieter wird der Aufwand nach den jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Der Anbieter ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf Kosten des Kunden zurückzubauen.

## L Besondere Bestimmungen für Installations- und Servicearbeiten

### 1 Leistung des Anbieters

**1.1** Der Anbieter erbringt für den Kunden die im Auftrag oder der Leistungsbeschreibung beschriebene Montage-, Installations-, Reparatur- oder sonstige Serviceleistung.

**1.2** Die Leistung steht unter dem Vorbehalt der technischen Durchführbarkeit. Stellt sich bei der Durchführung der Montage-, Installations-, Reparatur- oder sonstigen Serviceleistung heraus, dass die Leistung technisch nicht oder nur unter unverhältnismäßigen Aufwendungen möglich ist, wird der Anbieter den Kunden hierüber in Kenntnis setzen.

**1.3** Bricht der Anbieter die Leistung wegen fehlender Durchführbarkeit ab, hat der Kunde die bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Entgelte zu zahlen, wenn die Undurchführbarkeit nicht vom Anbieter zu vertreten ist. Die Entgeltspflicht für eine abgebrochene Leistung besteht auch, wenn die Leistungseinstellung auf Wunsch des Kunden wegen unverhältnismäßiger Aufwendungen erfolgt.

**1.4** Der Anbieter kann zur Erbringung der vertraglichen Leistungen Dritte beauftragen.

### 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

**2.1** Der Kunde unterstützt den Anbieter bei der Erbringung der geschuldeten Leistung im erforderlichen und zumutbaren Rahmen.

**2.2** Insbesondere gewährt der Kunde dem Anbieter und den vom Anbieter Beauftragten Zutritt zu den Räumen, in denen die Montage- oder sonstige Leistung zu erbringen ist. Hierzu vereinbart er mit dem Anbieter einen Termin während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters (montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr).

**2.3** Kann der vereinbarte Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht wahrgenommen werden, trägt der Kunde die dadurch entstehenden Mehrkosten.

**2.4** Der Kunde hat dem Anbieter für die Hardware, sofern dies vereinbart wurde und technisch möglich ist, die Fernbetreuung zu gestatten.

**2.5** Vor Arbeiten an Hard- oder Software erstellt der Kunde Sicherungskopien der gespeicherten Daten.

### 3 Gewährleistung, Verzug des Anbieters

**3.1** Im Falle von Mängeln der vom Anbieter zu erbringenden Leistung kann der Kunde vom Anbieter Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Der Anbieter trägt die zur Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Bei Fehlschlägen der Nacherfüllung kann der Kunde nach seiner Wahl eine angemessene Herabsetzung

des Entgelts verlangen oder vom Vertrag zurücktreten; die Haftung des Anbieters für Schadensersatz bestimmt sich nach dem Abschnitt A.18.

**3.2** Befindet sich der Anbieter mit der Erbringung seiner Leistung im Verzug, kann der Kunde erst vom Vertrag zurücktreten, nachdem eine dem Anbieter gesetzte, angemessene Nachfrist erfolglos abgelaufen ist; die Haftung des Anbieters für Schadensersatz bestimmt sich nach dem Abschnitt A.18.

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

### M Informationen zu dem Vertrag

#### 1 Allgemeine Informationen

<b>Wesentliche Eigenschaften</b>	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.
<b>Anbieter</b>	Anbieter ist die EWE TEL GmbH Sitz und Anschrift der Gesellschaft ist Cloppenburg Str. 310, 26133 Oldenburg. Telefon: 0541 6000 1598 E-Mail: business@osnatel.de
<b>Preise; Versandkosten</b>	Soweit keine individuellen Preisvereinbarungen bestehen, ergeben sich die Preise und Versandkosten aus der vereinbarten Preisliste
<b>Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen</b>	Die Zahlungsbedingungen sind zu finden in Abschnitt A.6 dieser AGB. Waren verschickt der Anbieter mit herkömmlicher Paketpost. Die Einzelheiten der Leistungsbedingungen ergeben sich aus der jeweils vereinbarten Leistungsbeschreibung.
<b>Termin der Leistungserbringung</b>	Wann der Anbieter mit der Leistungserbringung beginnt, hängt von verschiedenen, teilweise nicht von dem Anbieter zu beeinflussenden Parametern ab, wie zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"><li>• noch beim bisherigen Anbieter laufende Vertragslaufzeit,</li><li>• Wunschtermin des Kunden,</li><li>• Bereitstehen der zur Vertragserfüllung notwendigen technischen Ressourcen wie Telekommunikationsleitungen oder Endgeräte.</li></ul> Aufgrund dessen ist eine Vorhersage des Termins der Leistungserbringung vor der Bearbeitung der Bestellung nicht möglich. Der Anbieter wird den Kunden jedoch im Zuge der Bearbeitung der Bestellung rechtzeitig über diesen Termin informieren.
<b>Umgang mit Beschwerden</b>	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.
<b>Mängelhaftungsrecht für Waren</b>	Das Mängelhaftungsrecht ist beschrieben in den Besonderen Bestimmungen für den Verkauf von Hardware und in den Besonderen Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware, jeweils in dem Abschnitt „Gewährleistung“.
<b>Kundendienst</b>	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.

<b>Laufzeit; Kündigung</b>	Die anfängliche Laufzeit, die Bedingungen für die stillschweigende Verlängerung des Vertrages und die Vereinbarungen zur Kündigung des Vertrages ergeben sich aus dem Auftrag und ergänzend aus dem Abschnitt A.5 dieser AGB. Die Mindestdauer der Verpflichtungen entspricht der anfänglichen Laufzeit.
<b>Sicherheit</b>	Der Anbieter verlangt eine Sicherheit höchstens in den in Abschnitt A.19 beschriebenen Situationen.
<b>Digitale Inhalte</b>	Soweit digitale Inhalte (wie z.B. 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.
<b>Außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren; Schlichtung</b>	Nach dem Telekommunikationsgesetz kann der Kunde im Falle eines Streits 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 ( <a href="http://www.bundesnetzagentur.de">www.bundesnetzagentur.de</a> ). Der Anbieter ist bereit, an Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.

#### 2 Informationen zu öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten

<b>Preis für Aktivierung</b>	Soweit ein Einrichtungspreis vereinbart ist, ergibt sich die Höhe des Einrichtungspreises aus der vereinbarten Preisliste.
<b>Wiederkehrende oder verbrauchsabhängige Preise</b>	Die wiederkehrenden und verbrauchsabhängigen Preise ergeben sich aus der vereinbarten Preisliste.
<b>Entgelte und Entschädigungen im Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel</b>	Die Informationen zu Entgelten und Entschädigungen im Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel finden sich in Abschnitt A.21.
<b>Entschädigung bei Leistungsabweichungen</b>	Der Vertrag sieht keine über gesetzlich Ansprüche hinaus gehenden Entschädigungen bei Leistungsabweichungen vor.
<b>Maßnahmen zur Sicherheit</b>	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 bei Bedarf anzupassen.
<b>Entschädigungen bei versäumten Kundendienst- oder Installationstermin</b>	In welchen Fällen dem Kunden eine Entschädigung zusteht, wenn der Anbieter einen Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, ist in Abschnitt A.17.1 beschrieben.
<b>Etwaiges Mindestniveau der Dienstqualität</b>	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.

<b>Garantierte spezifische Qualitätsparameter</b>	Die Dienstleistungen des Anbieters umfassen keine garantierten spezifischen Qualitätsparameter.	<b>Endnutzer mit Behinderungen</b>	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, Internet-Kontaktformular auf der Internetseite des Anbieters) an den Anbieter richtet.
<b>Bedingungen für die Nutzung von Endgeräten</b>	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.	<b>Einschränkungen des Notrufdienstes</b>	Etwaige 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.
<b>Preise</b>	<p>Die jeweils vereinbarte Preisliste enthält unter anderem die folgenden Preise und Angaben:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preise für die Aktivierung (Einrichtungspreis)</li><li>• alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Entgelte;</li><li>• Tarife;</li><li>• ggf. das Volumen der Kommunikationsverbindungen und damit zusammenhängende Modalitäten;</li><li>• ggf. die Möglichkeit, ein nicht verbrauchtes Volumen in den nächsten Abrechnungszeitraum zu übertragen;</li><li>• Preise für besondere Nummern oder Dienste;</li><li>• Preise von Bestandteilen von Angebotspaketen, soweit der Anbieter sie auch einzeln anbietet;</li><li>• Preise für Kundendienstleistungen;</li></ul> <p>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, Internet-Kontaktformular auf der Internetseite des Anbieters) an den Anbieter richtet.</p>	<b>Teilnehmerverzeichnis</b>	Im Rahmen nummerngebundener interpersoneller Kommunikationsdienste kann der Kunde bestimmen, ob und mit welchen Angaben (z.B. 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.
<b>Personenbezogene Daten bei der Bereitstellung</b>	<p>Vor der Bereitstellung oder im Zuge der Bereitstellung erfasst der Anbieter die personenbezogenen Daten, die der Kunde bei Bestellung angegeben hat. Hierzu zählen insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Namen, Geburtsdatum, Anschrift, E-Mail-Adresse</li><li>• Personalausweis- oder Reisepassnummer,</li><li>• ggf. abweichende Anschlussanschrift,</li><li>• ggf. abweichende Rechnungsanschrift,</li><li>• ggf. Rufnummern,</li><li>• ggf. Informationen zu Ansprechpartnern, ggf. Informationen zu Vormieter.</li></ul>	<b>3 Weitere Angaben zu Internetzugangsdiensten</b>	<p>Soweit ein Internetzugangsdienst Teil der vom Anbieter zu erbringenden Dienstleistungen ist, sind die Angaben, die der Vertrag nach Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11. 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet und zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten sowie der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union erforderlichen Angaben zu dem Internetzugangsdienst mindestens enthalten muss, zu finden in dem Abschnitt „Eigenschaften des Internetzugangs“ der vereinbarten Leistungsbeschreibung.</p>

**Stand: 1. Dezember 2021**