

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Telefondienste  
für den Geschäftskundenbereich

## Inhalt

1.	Vertragsinhalt und Vertragsschluss.....	4
2.	Telefondienste .....	6
3.	Pflichten des Kunden .....	8
4.	Zugangsdaten, Mitteilungen, Kundenportal .....	10
5.	Betriebsfähige Bereitstellung, Funktionstest, Störungsmeldung .....	10
6.	Bereitstellung von Software .....	12
7.	Flatrate, Einzelverbindungsachweise .....	13
8.	Entgelte, monatliche Grundgebühr.....	14
9.	Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit, Änderungen, Kündigung .....	15
10.	Sperrung der Leistung .....	16
11.	Rechteeinräumung.....	17
12.	Datenschutz, Pflichtinformationen, Vertraulichkeit.....	17
13.	Haftung .....	18
14.	Preisanpassungen; Änderung der AGB .....	20
15.	Übertragbarkeit des Vertrages .....	20
16.	Schlussbestimmungen .....	21
	Anlage: Informationen nach § 43a TKG .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>

Die Geschäftsbedingungen von GlobalConnect regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem **Kunden** und der GlobalConnect GmbH, Wendenstraße 377, 20537 Hamburg, Registergericht Hamburg, als **Anbieter**, die gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet werden. Von den Bedingungen kann ausschließlich durch die Vereinbarung mit dem Kunden abgewichen werden.

Diese Bedingungen gelten für **Telefondienste** (Kommunikationsleistungen, SIP-Trunk, Telefonanlagen). Für Teilnehmeranschlüsse gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Teilnehmeranschlüsse.

## 1. Vertragsinhalt und Vertragsschluss

- 1.1 Diese Bedingungen für Telefondienste gelten für Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden über die Erbringung der folgenden Leistungen entsprechend des in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Umfangs:
- (i) SIP-Trunk
  - (ii) SIP-Trunk für Microsoft Teams Direct Routing
  - (iii) Business Voice Telefonanlage
- 1.2 Der Anbieter stellt dem Kunden die hierfür notwendigen Zugänge gemäß den Produktspezifikationen für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung.
- 1.3 Der Anbieter erbringt die Leistungen im Rahmen der technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten nach Art und Umfang, wie diese in der Kundenvereinbarung, der Vertragszusammenfassung (soweit gesetzlich vorgeschrieben und hierauf nicht nach § 71 Abs. 3 TKG verzichtet wurde) den Produktspezifikationen, dem Preisverzeichnis für Telefondienste, dem Produktinformationsblatt sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart wurden (im Folgenden insgesamt als „**Endkundenvertrag**“ bezeichnet). Im Fall von Regelungswidersprüchen gelten die Vereinbarungen in der dargestellten Reihenfolge in absteigender Geltungsreihenfolge.
- 1.4 Kunde des Endkundenvertrags können nur natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit (Unternehmer im Sinne des § 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen sein.
- 1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:
- (a) „Unternehmer“ im Sinne der Ziff. 1.4.
  - (b) „Klein und- Kleinunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes

gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.

- 1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor. Der Kunde gibt mit seiner Bestellung ein verbindliches Angebot auf Abschluss des Endkundenvertrages ab. Der Anbieter nimmt dieses Angebot durch eine verbindliche Auftragsbestätigung in Textform an (Annahme).
- 1.7 Der Anbieter kann Sicherheiten (z.B. eine Bürgschaft) für die Zahlung der Entgelte des Kunden fordern, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird. Dies ist insbesondere anzunehmen, wenn ein Insolvenzverfahren bevorsteht oder eröffnet wurde, eine gerichtliche Zwangsvollstreckung angeordnet wurde oder die Sperrvoraussetzungen nach § 61 TKG vorliegen.
- 1.8 Wird dem Anbieter nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (beispielsweise ein Zahlungsverzug in Höhe von mindestens 100,00 EUR), so ist der Anbieter berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig. Der Anbieter wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen weiteren Frist von 2 (zwei) Wochen nicht erbracht, so kann der Anbieter den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich kündigen. Der Anbieter ist berechtigt sich im Falle eines Zahlungsverzuges aus der Sicherheit zu befriedigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt dem Anbieter ausdrücklich vorbehalten.
- 1.9 Der Anbieter entscheidet über die technische Umsetzung der Leistung und der eingesetzten Technologien, soweit keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen. Der Anbieter ist berechtigt Dritte, einschließlich unabhängiger, nicht weisungsgebundener und qualifizierter Subunternehmer, zur ganzen oder teilweisen Erbringung der Leistung einzusetzen.

## 2. Telefondienste

Der Kunde kann vom Anbieter Leistungen SIP-Trunk gemäß Ziffer 2, SIP-Trunk für Teams Direct Routing gemäß Ziffer 2.2 oder eine Business Voice Telefonanlage gemäß Ziffer 2.3 beziehen. Die bestellte Leistung ergibt sich aus der Vereinbarung zwischen Anbieter und Kunde.

### 2.1 SIP-Trunk

- (a) Die Nutzung der Telefondienste „SIP-Trunk“ umfasst die Leistungen Sprachverkehr, SIP Trunk, Internationale Telefonnummern & Dial in Nummern, Toll-Free Nummern und Fax to E-Mail / E-Mail to Fax, sofern und soweit diese Leistungen vereinbart wurden.
- (b) Der SIP-Trunk-Dienst wird auf einer redundanten VoIP-Carrier Class Plattform in Rechenzentren des Anbieters in der EU bereitgestellt. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung;
- (c) Der SIP Trunk wird am vereinbarten Standort registriert. Bei einer späteren Registrierung an einem anderen Standort, z.B. bei Umzug an einen anderen Standort, sind seitens des Kunden die entsprechenden Vorgaben der BNetzA zu beachten. Bei einer Registrierung außerhalb Deutschlands wird der SIP Trunk so behandelt und abgerechnet, als wenn er in Deutschland registriert wäre.
- (d) Sofern nicht gesondert vereinbart, umfassen die Leistungen des Anbieters ausdrücklich nicht:
  - (i) Implementierung des SIP Trunk in die Kundentelefonanlage, einschließlich der damit verbundenen Arbeiten und Lizenzen;
  - (ii) Zuweisung einer hinreichenden Bandbreite auf dem Internetanschluss des Kunden;
  - (iii) Firewall, Router, Switch und jede andere für die Nutzung der Leistungen erforderliche Hardware/Software samt den dazu gehörigen Dienstleistungen;
  - (iv) Alle anfallenden Leistungen und Arbeiten im Netz des Kunden zur Sicherstellung der „VoIP-Readiness“.

### 2.2 SIP-Trunk für Microsoft Teams Direct Routing

- (a) Die Nutzung der Telefondienste „SIP-Trunk für Microsoft Teams Direct Routing“ umfasst die Leistungen Sprachverkehr, SIP-Trunk, Internationale Telefonnummern & Dial in Nummern, Toll-Free Nummern und Fax2Mail/Mail/Fax, sofern und soweit diese Leistungen vereinbart wurden. Zusätzlich werden für den Betrieb von Microsoft Teams Direct Routing von Microsoft zertifizierte Session Border Controller als Aktiv-/Passiv-Cluster in mehreren geographisch getrennten Rechenzentren von

GlobalConnect gehostet. Diese ermöglichen die Einbindung des öffentlichen Telefonnetzes in Microsoft Teams und werden ausschließlich vom Anbieter administriert. Die Einrichtung von Microsoft Teams Direct Routing ist ein wechselseitiger Prozess. Der Anbieter nimmt ausschließlich die nötigen Einträge auf den in seinen Rechenzentren gehosteten Session Border Controllern vor. Die Einbindung der Session Border Controller auf Kundenseite und die vollständige Implementierung von Microsoft Teams Direct Routing in die Microsoft Teams Umgebung ist nicht Bestandteil dieses Dienstes und muss durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten zertifizierten Microsoft- Systemintegrator erfolgen. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung;

- (b) SIP-Trunk für Microsoft Teams Direct Routing ist nur in Verbindung mit einem in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Flatrate-Tarif verfügbar.
- (c) Der SIP-Trunk wird am vereinbarten Standort registriert. Bei einer späteren Änderung der Registrierung, z.B. bei Umzug an einem anderen Standort, sind seitens des Kunden die entsprechenden Vorgaben der BNetzA zu beachten. Bei einer Registrierung außerhalb Deutschlands wird der Trunk so behandelt und abgerechnet, als wenn er in Deutschland registriert wäre.
- (d) Die Leistungen des Anbieters umfassen ausdrücklich nicht:
  - (i) Implementierung des Telefondienstes „SIP-Trunk für Microsoft Teams Direct Routing“ in die kundeneigene Microsoft 365 Teams-Umgebung;
  - (ii) Zuweisung einer hinreichenden Bandbreite auf dem Internetanschluss des Kunden;
  - (iii) Firewall, Router, Switch und jede andere für die Nutzung der Leistungen erforderliche Hardware/Software samt den dazu gehörigen Dienstleistungen;
  - (iv) Alle anfallenden Leistungen und Arbeiten im Netz des Kunden zur Sicherstellung der „VoIP-Network Readiness“.

### 2.3 Business Voice Telefonanlage

- (a) Die Nutzung des Telefondienstes „Business Voice Telefonanlage“ umfasst die Bereitstellung einer kundenindividuellen, im Rechenzentrum des Anbieters redundant gehosteten IP-Telefonanlage mit umfassendem Funktionsumfang sowie der Integration von Unified Communications & Collaboration. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.
- (b) Die Nutzung der Business Voice Telefonanlage setzt den Bezug der Leistung SIP-Trunk nach Ziffer 2 in Verbindung mit einem in der

Leistungsbeschreibung näher definierten Flatrate-Tarif voraus. Zusätzliche SIP-Trunk-Dienste können hinzugebucht werden.

- (c) Die Nutzung der Business Voice Telefonanlage kann mit unterstützter Hard- und Software erfolgen, wie in der Leistungsbeschreibung näher ausgeführt.
- (d) Die Business Voice Telefonanlage wird in europäischen Rechenzentren gehostet und ist für Telefonate in das öffentliche Telefonnetz mit der redundanten VoIP-Carrier-Class Plattform in Rechenzentren des Anbieters verbunden.
- (e) Sofern nicht anders vereinbart beträgt die Kapazität für die Anzahl gleichzeitiger Anrufe vom und zum öffentlichen Telekommunikationsnetz ein Viertel der Anzahl der Benutzer.

### 3. Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter nach Kräften zu unterstützen, soweit dies zur Leistungserbringung, insbesondere zur Installation des Telefondienstes, erforderlich ist.

3.2 Die Pflichten des Kunden sind insbesondere

- (a) notwendige Informationen im Bestellformular rechtzeitig vor Implementierung der Leistungen vollständig und zutreffend anzugeben (z.B. Ansprechpartner, Mailadressen und Telefonnummern für die Rechnungsstellung und den Kontakt im Fehlerfall),
- (b) notwendige Ausrüstung und Einrichtungen, welche zum Bezug der Leistungen erforderlich sind, aber nicht vom Anbieter gestellt werden, rechtzeitig zum Beginn des Leistungszeitraums und für die Dauer der Vertragslaufzeit bereitzustellen und ggf. zu konfigurieren. Dies betrifft insbesondere eine hinreichend dimensionierte Internetverbindung, ggf. erforderliche Server- und Softwareinfrastruktur, ggf. die Verkabelung, Installation, Anschluss und Konfiguration der Einrichtung des Kunden ab dem vereinbarten Endpunkt, ggf. elektrische Installationen sowie sonstige ggf. weitere erforderliche Infrastruktur. Die genauen Voraussetzungen sind je nach gewünschter Leistung der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen,
- (c) Änderungen seines Namens bzw. der Firma, der Rechtsform, der Unternehmens- und Rechnungsadresse, der E-Mail-Adresse, der Bankverbindung (im Falle der SEPA-Zahlung) dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen,

- (d) angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen, insbesondere tägliche Sicherungskopien von Daten anzufertigen,
  - (e) die vom Anbieter gelieferten Leistungen nicht an Dritte weiterzuverkaufen und Rechte und Pflichten aus dem Endkundenvertrag nicht an Dritte zu übertragen, es sei denn, es liegt eine diesbezügliche gesonderte schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien vor,
  - (f) die Leistungen nur an den vereinbarten Adressen zu verwenden.
  - (g) Fehler, die der Kunde möglicherweise in den Leistungen entdeckt, dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist verpflichtet vorher zu prüfen, ob die Fehler auf eigene Umstände zurückzuführen sind,
  - (h) im Rahmen der Fehlerbehebung Personal und Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um den Anbieter bei der Behebung von Fehlern zu unterstützen (z.B. zum Ein- und Ausschalten der Stromversorgung unter telefonischer Anleitung des Anbieters),
  - (i) die Leistungen nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der (Telekommunikations-)Gesetze und Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung zu benutzen, sowie jede missbräuchliche und rechtswidrige Nutzung der Leistungen zu unterlassen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Übermittlung von Informationen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Missbräuchlich ist insbesondere die Überlastung der Kapazität sowie Beeinträchtigung des Anbieters oder Dritter durch schädigende Nutzung einzelner Funktionalitäten oder Vornahme schädigender Einstellungen, die Verletzung von Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte, sowie sonstiger gewerblicher und geistiger Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte Dritter oder des Wettbewerbsrechts, sowie des Datenschutzes und das Tätigen von belästigenden oder bedrohenden Anrufen,
  - (j) das Anwählen bestimmter Telefonnummern zu unterlassen, wenn der Kunde keine Absicht hat, ein aktives/tatsächliches Telefongespräch zu führen. Dies gilt auch dann, wenn dem Kunden bekannt ist, dass der Anruf das Ziel nicht erreichen kann, weil der Inhaber der Zielrufnummer den Anruf ablehnen wird, oder weil ein Dritter im Namen des Inhabers der Zielrufnummer den Anruf im Namen des Inhabers ablehnen wird. Dies gilt umso mehr und ist in jedem Fall unzulässig, wenn technische Vorkehrungen oder Einrichtungen existent sind, die verhindern, dass ein Anruf das vorgesehene Ziel erreicht.
- 3.3 Der Kunde verpflichtet sich entsprechend der gesetzlichen Vorgaben nur ihm offiziell und rechtlich zugeordnete Rufnummern über CLIP no Screening zu übermitteln. Die übermittelte Rufnummer darf nicht ungültig sein und muss dem ITU Standard (E.164) entsprechen. Die Übermittlung nicht bei GlobalConnect gehosteter Rufnummern ist nur dann zulässig, wenn eine deutsche Rufnummer übermittelt wird. Bei Zuwiderhandlung wird unabhängig von einer gebuchten Flatrate

nach dem für den Anruf gültigem Minutentarif abgerechnet und zusätzlich ein im Preisverzeichnis festgesetzter Zuschlag/Minute erhoben.

## 4. Zugangsdaten, Mitteilungen, Kundenportal

- 4.1 Der Kunde erhält individuelle Zugangsdaten, welche für die Nutzung der Dienste erforderlich sind. Sofern und soweit dies in der jeweiligen Leistungsbeschreibung vorgesehen ist, kann dem Kunden gegen gesonderte Berechnung Zugriff auf eine Administrations- bzw. Managementkonsole zur Verfügung gestellt werden.
- 4.2 Der Kunde erhält auf Wunsch Zugangsdaten zum GlobalConnect-Kundenportal. Zur Durchführung dieses Vertrages relevante Mitteilungen und Schreiben des Anbieters erfolgen je nach Thematik über das Kundenportal und/oder an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse der kaufmännischen oder technischen Ansprechpartner. Über die Hinterlegung einer Nachricht im GlobalConnect-Kundenportal wird der Kunde zeitgleich per E-Mail benachrichtigt. Der Kunde ist verpflichtet, die Nachrichten im Online-Kundenportal regelmäßig abzurufen. Nachrichten gelten unabhängig davon, ob ein Abruf tatsächlich erfolgt, als am Tag nach Zugang der Benachrichtigungsmail als zugegangen.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet alle Zugangsdaten geheim zu halten. Der Anbieter haftet nicht für eine vom Kunden zu vertretende missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten.

## 5. Betriebsfähige Bereitstellung, Funktionstest, Störungsmeldung

- 5.1 Die betriebsfähige Bereitstellung gilt als erfolgt, wenn der Anbieter alle zum Vertragsabschluss vereinbarten Leistungen erbracht hat und die gewünschten Rufnummern übermittelt wurden, bzw. die Portierung erfolgreich abgeschlossen wurde. Der Anbieter wird etwaige im Bestell- bzw. Portierungsformular genannte Wunschtermine nach Möglichkeit berücksichtigen. Bei der Angabe eines Wunschtermins erfolgt die Bereitstellung frühestens zum gewünschten Termin. Bei der Zuteilung von neuen Rufnummern erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung bei der Angabe „ASAP/schnellstmöglich“ spätestens automatisch 14 Tage nach Übermittlung der neuen Rufnummern und, falls gemäß Leistungsbeschreibung vorgesehen, der Bereitstellung des SIP-Trunks im Testmodus, sofern keine frühere Bereitstellung beauftragt wird. Bei der Portierung von Rufnummern erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung am Tag der erfolgreich durchgeführten Portierung. Nach Abschluss der Bereitstellung teilt der Anbieter dem Kunden den Zeitpunkt der Bereitstellung mit.
- 5.2 Um dem Kunden eine reibungslose Migration zum Anbieter zu ermöglichen, übermittelt der Anbieter dem Kunden die Nutzungsdaten des SIP-Trunks rechtzeitig vor dem Termin der betriebsfähigen Bereitstellung. Wird gemäß Leistungsbeschreibung vor der betriebsfähigen Bereitstellung ein SIP-Trunk im Testmodus

bereitgestellt, ist dieser SIP-Trunk für den Zeitraum bis zur betriebsfähigen Bereitstellung auf die für eine Testphase notwendigen Leistungsmerkmale beschränkt. Zum Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung sind dann alle vertraglich vereinbarten Leistungen verfügbar. Die betriebsfähige Bereitstellung erfolgt unabhängig von der Durchführung einer solchen Testphase durch den Kunden.

- 5.3 Durch die Ersteinrichtung wird der Kunde in die Lage versetzt, den beauftragten Telefonie-dienst zum Telefonieren zu nutzen. Sofern die Ersteinrichtung gemäß der Leistungsbeschreibung des entsprechenden Dienstes über diese Funktionalität hinausgeht, gelten die dort für die Einrichtung definierten Vorgaben in Verbindung mit ggf. weiteren vertraglich vereinbarten Ergänzungen oder Einschränkungen. Die Ersteinrichtung umfasst in jedem Fall nur die Einrichtung der bei Vertragsschluss beauftragten Dienste. Wird die Einrichtung einzelner Dienste bei der Erstinstallation/-einrichtung nicht in Anspruch genommen, besteht kein Anspruch auf eine spätere kostenfreie Einrichtung dieser Dienste, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.
- 5.4 Der Kunde führt nach Abschluss der Einrichtung einen Funktionstest durch. Mit dem Funktionstest soll überprüft werden, ob die Leistungen in Übereinstimmung mit der Vereinbarung funktionieren. Der Kunde teilt dem Anbieter festgestellte Fehler unverzüglich mit. Betrifft diese Mitteilung Aspekte, welche die Leistung wesentlich beeinträchtigen, wird der Anbieter die vertragsgemäße Leistung baldmöglichst herstellen und dem Kunden die betriebsfähige Bereitstellung erneut mitteilen; die betriebsfähige Bereitstellung gilt dann ab diesem Zeitpunkt. Wird eine solche Mitteilung nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Benachrichtigung des Auftragnehmers über die erfolgte betriebsfähige Bereitstellung des Dienstes in Textform mitgeteilt, oder betrifft die Mitteilung des Kunden Aspekte, welche die Leistung nicht wesentlich beeinträchtigen, gilt die Bereitstellung zum ursprünglichen Termin als erfolgt.
- 5.5 Es gelten die für die jeweilige Leistung im separaten Dokument Service Level Agreement vereinbarten Service Level.
- 5.6 Für die Aufnahme der Störung stellt der Anbieter eine deutsche Service-Hotline zur Verfügung, die sowohl via Telefon oder via E-Mail kontaktiert werden kann. Die Kontaktdaten sind dem vereinbarten Service Level Agreement zu entnehmen.
- 5.7 Der Anbieter behält sich die Änderungen der vereinbarten Service Level vor, soweit die Leistungen nicht im Wesentlichen reduziert werden. Der jeweils gültige Ablauf zur Störungsmeldung ist in einem separaten Dokument beschrieben; nur bei Beachtung dieses Ablaufs kann eine Störungsbehebung innerhalb der in der Service Level vereinbarten Zeiten gewährleistet werden.

## 6. Bereitstellung von Software

- 6.1 Sofern der Kunde eine Leistung bezieht, deren Leistungsbeschreibung Software beinhaltet, die der Anbieter zur Verfügung stellt (hiernach „**Software**“), stellt der Anbieter dem Kunden die jeweilige Software für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Der Anwendungsbereich und der Funktionsumfang der Software sowie die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für deren Nutzung (z.B. die erforderliche Bandbreite der Datenfernverbindung) sind in der jeweiligen Produktbeschreibung näher definiert. Eine auf die konkreten Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Anpassung oder Erweiterung des Softwareprodukts über die vorgesehenen Einstellmöglichkeiten hinaus ist nicht geschuldet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
- 6.2 Dem Anbieter steht es offen, eine aktuellere Version der Software als die bei Vertragsbeginn zur Nutzung bereitgestellte zur Verfügung zu stellen, soweit die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Sofern die Änderung zu Anpassungsbedarf auf den Systemen des Kunden führt, muss der Anbieter dem Kunden spätestens sechs Wochen vor Umsetzung anzeigen; es genügt ein Hinweis per E-Mail oder innerhalb der Software. Ein Anspruch des Kunden auf eine neuere Version der ursprünglich zur Verfügung gestellten Software besteht nur hinsichtlich kritischer Sicherheitsupdates. Der Anbieter ist berechtigt, wesentliche neue Features oder Upgrades der Software als kostenpflichtige Pakete anzubieten.
- 6.3 Der Anbieter wird die Schnittstellen der Dienste, auf die der Kunde über das Internet zugreift, an dem Routerausgang des Rechenzentrums in dem sich der Server befindet, bereitstellen („**Übergabepunkt**“). Der Anbieter ist berechtigt, den Übergabepunkt neu zu definieren, sofern dies für einen reibungslosen Zugang zu den von ihm geschuldeten Leistungen erforderlich ist.
- 6.4 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Software setzt voraus, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung des Softwareprodukts gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung entsprechen.
- 6.5 Der Kunde verpflichtet sich, in der Software keine Inhalte zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verstößt. Der Kunde verpflichtet sich des Weiteren, seine Daten und Informationen vor deren Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu überprüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einzusetzen. Der Kunde ist selbst für die Datensicherung seiner Daten und Informationen verantwortlich.

## 7. Flatrate, Einzelverbindungsachweise

7.1 Der Anbieter bietet bestimmte Flatrate-Tarife an, wie in den Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte näher beschrieben. Ein Tarif mit Flatrate gilt für die jeweils vereinbarten Zielnetze für den Bereich Ortsnetzzurufnummern/Geo-Nummern bzw. Mobile Dienste. Nicht eingeschlossen sind u.a. Anrufe zu nationalen Teilnehmerrufnummern, Sonderrufnummern, kostenpflichtigen Servicerrufnummern und internationalen Rufnummern. Diese Verbindungen werden gesondert nach der entsprechenden Preisliste abgerechnet.

7.2 Sofern eine Flatrate beauftragt wird, verpflichtet sich der Kunde:

- (a) die Flatrate nicht missbräuchlich zu nutzen („Fair Use“). Bei extrem hohem, ungewöhnlichem oder missbräuchlichem Nutzungsverhalten ist der Anbieter berechtigt die Flatrate außerordentlich zu kündigen oder zukünftig nach dem aktuellen Minutentarif abzurechnen. Dies wird vermutet, wenn in drei (3) aufeinanderfolgenden Monaten die Summe der Flatrate-Gebühren über alle Kanäle die volumenbasierte Abrechnung für diese Kanäle um 50% unterschreitet.
- (b) die Flatrate nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen,
- (c) keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Voice-Flatrate beauftragt wurde, auf solche, für die eine Voice-Flatrate beauftragt wurde,
- (d) keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben,
- (e) keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen,
- (f) keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie und direkte Faxverbindungen zu Teilnehmern herzustellen,
- (g) keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten. Ausnahmen sind sporadisch vorkommende Wahlvorgänge wie z.B. Einbruchsalarm- oder bei Brandmeldungen.

Bei Verstoß des Kunden gegen diese Verpflichtungen ist GlobalConnect berechtigt, die Telefon-Flatrate oder den Vertrag insgesamt außerordentlich zu kündigen und/oder Verbindungen mit den Verbindungspreisen der jeweils gültigen Preisliste für nach Zeit abgerechneten Verbindungen zu berechnen. Der Anbieter behält sich die Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden

Schadensersatzanspruches sowie die Sperre von Rufnummern, die solche Verbindungen herstellen, vor.

- 7.3 Sofern ein Einzelverbindungsantrag (EVN) beauftragt wird, versichert der Kunde im Auftrag des EVN in Textform:
- (a) alle derzeitigen und künftigen Nutzer des Anschlusses über die Erstellung des Einzelverbindungsantrages zu informieren,
  - (b) bei betrieblicher Nutzung den Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen, sofern eine solche Beteiligung erforderlich ist.

## 8. Entgelte, monatliche Grundgebühr

- 8.1 Die Entgelte ergeben sich, sofern nicht anders vereinbart, aus dem Preisverzeichnis des Anbieters. Alle vom Anbieter angegebenen Entgelte sind in Euro. Die Entgelte verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Entgelte werden 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig, sofern keine andere Fälligkeit vereinbart ist. Nach Ablauf der Zahlungsfrist befindet sich der Kunde im Verzug, ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf.
- 8.2 Der Anbieter erstellt in der Regel eine monatliche Gesamtrechnung für die Telefondienste. Beginnt oder endet der Leistungsbezug untermonatlich, erfolgt eine entsprechende Teilabrechnung.
- 8.3 Einmalentgelte werden in der Regel sofort berechnet. Die Rechnungsstellung der nutzungsunabhängigen monatlichen Entgelte erfolgt ab der betriebsfähigen Bereitstellung der vereinbarten Leistungen oder der vereinbarten Teilleistungen in der Regel für den aktuellen Monat jeweils zu Beginn des Monats im Voraus. Bei Verzögerungen hinsichtlich der betriebsfähigen Bereitstellung, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, ist der Anbieter berechtigt zwei Monate nach Abschluss des Vertrages die vereinbarten wiederkehrenden verbrauchsunabhängigen Entgelte zu berechnen. Die aus der Nutzung entstehenden Entgelte (verbrauchsabhängige Entgelte) werden mit der jeweils nachfolgenden Rechnung abgerechnet. Die Höhe der Entgelte richtet sich nach dem jeweiligen Endkundenvertrag in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung bzw. der Preisliste.
- 8.4 Weitere Entgelte, insbesondere für Sonderdienstleistungen, richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung mit dem Kunden und sind nach Leistungserbringung zu zahlen. Sofern Teillieferungen vereinbart wurden, erfolgt die Rechnungsstellung für jede Teillieferung ab dem tatsächlichen Lieferdatum der Teillieferung.
- 8.5 Die Rechnungen werden dem Kunden per E-Mail in der Regel monatlich zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält eine entsprechende Benachrichtigung per E-Mail. Auf Wunsch des Kunden erfolgt der Versand von Rechnungen postalisch. Der Anbieter berechnet für jede postalische Rechnung das im Preisverzeichnis ausgewiesene Entgelt.

- 8.6 Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens in Textform gegenüber dem Anbieter zu erheben, anderenfalls gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt. Der Anbieter ist nach Ablauf dieser Frist berechtigt, die der Rechnung zu Grunde liegenden Verbindungsdaten zu löschen. Der Kunde wird in den Rechnungen auf die Bedeutung einer unterlassenen Einwendung hingewiesen. Gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt

## 9. Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit, Änderungen, Kündigung

- 9.1 Die Vertragslaufzeit beginnt mit betriebsfähiger Bereitstellung des beauftragten Telefondienstes. Sofern nicht anders vereinbart, hat die Hinzubuchung oder Kündigung von optionalen Zusatzleistungen keine Auswirkung auf die jeweilige Vertragslaufzeit. Verträge ohne bestimmte Mindestlaufzeit können mit einer Frist von vier (4) Wochen gekündigt werden.
- 9.2 Sofern Teilleistungen vereinbart sind, gilt die betriebsfähige Bereitstellung mit der Erbringung der jeweiligen Teilleistungen als erfolgt.
- 9.3 Sofern sich die Vertragslaufzeit nicht aus dem Endkundenvertrag ergibt, läuft dieser zunächst für eine Anfangslaufzeit von sechsunddreißig (36) Monaten und verlängert sich danach jeweils auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Endkundenvertrag nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt.
- 9.4 Bei KKU ohne Verzicht beträgt die anfängliche Vertragslaufzeit grundsätzlich 24 Monate.
- 9.5 Der Kunde kann zum Ende der jeweiligen Laufzeit statt einer Kündigung oder Änderungskündigung mit dem Anbieter Änderungen an den vereinbarten Leistungen entsprechend des jeweils aktuellen Leistungsangebots des Anbieters vereinbaren. Dafür gelten die zu dem jeweiligen Zeitpunkt gültigen Konditionen und Preise. Während der Vertragslaufzeit können zusätzliche optionale Leistungen bestellt werden. Die Erweiterung von Leistungen während der Laufzeit ist zu den dann jeweils geltenden Konditionen und Preisen durch gesonderte Vereinbarung möglich. Wird durch die vereinbarte Erweiterung Art oder Umfang der ursprünglich vereinbarten Leistungen verändert, beginnt die aktuelle Vertragslaufzeit ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung erneut.
- (a) Hierfür ist bei KKU ohne Verzicht im Falle von Angebotspaketen nach § 66 TKG eine ausdrückliche Zustimmung erforderlich.
  - (b) Dies gilt nicht für Änderungen, welche die vereinbarten Leistungen lediglich ergänzen (z.B. Einzelgesprächsnachweis, CLIP no Screening, reine Rufnummernerweiterungen, feste Rufweiterleitungen, erweitertes Reporting bei Business Voice). Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, wenn sein Änderungswunsch Art oder Umfang der ursprünglich vereinbarten Leistungen wesentlich verändert und dadurch die aktuelle

Vertragslaufzeit neu beginnt. Der Anbieter wird dem Kunden eine Bestätigung der Änderungen mit jeweiligem Bereitstellungstermin nennen.

- 9.6 Eine Kündigung eines vom Anbieter bezogenen Teilnehmeranschlusses wirkt sich nicht automatisch auf die Laufzeit der unter diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Telefoniedienste fallenden Vertragsverhältnisse aus, sofern die Parteien keine ausdrückliche Vereinbarung hierzu getroffen haben.
- 9.7 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- (a) der Kunde der Erfüllung seiner Pflichten nach Ziffer 8 nicht rechtzeitig nachkommt;
  - (b) der nach Aufhebung einer Sperre gemäß Ziffer 10 die Leistungen weiter andauernd oder wiederholt missbräuchlich oder rechtswidrig nutzt.
  - (c) Geheimhaltungspflichten gemäß Ziffer 12 verletzt werden.
- 9.8 Kündigungen können nur schriftlich oder in Textform erfolgen.
- 9.9 Bei Beendigung des Endkundenvertrags hat der Kunde unverzüglich etwaige Ausrüstung des Anbieters, die in Verbindung mit dem Vertrag ausgehändigt wurde, auf eigene Kosten und Gefahr zurückzusenden. Sofern der Kunde die Ausrüstung nicht unverzüglich zurücksendet, ist der Anbieter berechtigt, nach fruchtloser Fristsetzung und Mahnung dem Kunden die Ausrüstung zum Zeitwert in Rechnung zu stellen.

## 10. Sperrung der Leistung

- 10.1 Der Anbieter kann die zu erbringende Leistung unter den Voraussetzungen des § 61 TKG verweigern (Sperre). Im Fall der missbräuchlichen oder rechtswidrigen Nutzung ist der Anbieter nach vorheriger Abmahnung, beim Vorliegen eines außerordentlichen Kündigungsgrundes ohne Abmahnung berechtigt, die jeweilige Leistung bzw. Teilleistung zu sperren und/oder entsprechende Inhalte zu löschen.
- 10.2 Der Anbieter ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 10.3 Ist der Kunde, nach Abzug etwaiger Anzahlungen und fristgerecht schlüssig beanstandeter Forderungen, mit Zahlungsverpflichtungen aufgrund wiederholter Nichtzahlung von mindestens 100,00 Euro in Verzug, kann der Anbieter die Leistung bzw. Teilleistung wegen Zahlungsverzugs des Kunden sperren. Der Anbieter wird die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen. Das

Recht des Anbieters, sich aus einer etwaigen geleisteten Sicherheit zu befriedigen, bleibt unberührt. Des weiteren gilt § 61 TKG.

- 10.4 Die Pflicht des Kunden die Entgelte nach Ziffer 8.1 zu leisten bleibt von Sperrungen nach dieser Ziffer 10 unberührt.
- 10.5 Der Anbieter wird den Kunden im Falle einer Sperrung informieren und gegebenenfalls die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen.

## 11. Rechteinräumung

- 11.1 Sofern die Leistung die Zurverfügungstellung von Software zum Gegenstand hat, räumt der Anbieter dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches und nur nach Maßgabe dieser AGB, sowie der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung übertragbares, zeitlich auf die Vertragslaufzeit und örtlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes Recht ein, die Software bestimmungsgemäß und nur für interne Geschäftsprozesse zu nutzen.
- 11.2 Quellcode von Software wird dem Kunden nicht zugänglich gemacht und der Kunde verpflichtet sich, Reverse Engineering, Disassemblierung, Dekompilierung, Übersetzung oder unzulässige Offenlegungen weder selbst vorzunehmen, noch zu veranlassen, noch zu ermöglichen, soweit dies nicht nach anwendbarem zwingenden Recht zulässig ist.
- 11.3 Der Kunde darf bereitgestellte Software nicht vervielfältigen, es sei denn, dies ist zur vertragsgemäßen Nutzung oder für Zwecke einer angemessenen Backup- bzw. Notfallwiederherstellung erforderlich oder nach zwingenden Gesetzesvorschriften erlaubt. Dokumentationen dürfen ausschließlich zum internen Gebrauch vervielfältigt werden.
- 11.4 Der Kunde ist zur Einräumung von Nutzungsrechten an zur Verfügung gestellter Software, Dokumentation und sonstigen Begleitmaterialien an Dritte nicht befugt. Ausgenommen hiervon ist die Überlassung der Nutzung der Software an solche Dritte, denen kein selbständiges Gebrauchsrecht eingeräumt wird und die hinsichtlich der Nutzung der Software den Weisungen des Kunden unterliegen.
- 11.5 Keine Partei ist berechtigt Name, Marke, Logo und Designs der anderen Partei zu verwenden, es sei denn, dass die andere Partei ihre ausdrückliche Zustimmung dazu erteilt hat.

## 12. Datenschutz, Pflichtinformationen, Vertraulichkeit

- 12.1 Die Parteien verpflichten sich die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Der Anbieter wahrt das Fernmeldegeheimnis nach den gesetzlichen Vorgaben.

- 12.2 Als „vertrauliche Information“ wird jede Information über das Unternehmen oder die Geschäftsverhältnisse einer Partei betrachtet, die eine Partei direkt oder indirekt, sei es mündlich oder schriftlich, in Verbindung mit der Ausführung der Aufgaben erhalten hat die geheim ist, einen kommerziellen Wert hat, einer angemessenen Geheimhaltungsmaßnahme unterstellt worden ist und über die der Inhaber die Kontrolle rechtmäßig besitzt. Hiervon ausgenommen sind Angaben, die auf andere Weise als durch die Vertragsverletzung einer der Parteien öffentlich zugänglich sind oder gemacht werden.
- 12.3 Jede Partei hat sämtliche von der anderen Partei erhaltenen vertraulichen Informationen als vertraulich zu behandeln und darf diese nicht verwenden, weitergeben oder preisgeben, ausgenommen für die notwendige Anwendung im Hinblick auf die Erfüllung des Vertrages. Eine solche Herausgabe vertraulicher Angaben setzt voraus, dass der Empfänger denselben Vertraulichkeitsbedingungen, wie in dieser Bestimmung festgelegt, unterliegt.
- 12.4 Die Vertragsparteien sind berechtigt, im Rahmen ihrer gesetzlichen Pflichten, auch vertrauliche Informationen an die Behörden weiterzugeben. Die Partei, die diese Informationen weitergibt, ist verpflichtet, größtmögliche Vertraulichkeit zu wahren.
- 12.5 Die Verpflichtung, vertrauliche Informationen weiterhin vertraulich zu behandeln, bleibt für beide Vertragsparteien auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

## 13. Haftung

- 13.1 Im Hinblick auf vom Anbieter bezogene Waren gelten die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.
- 13.2 Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung durch den Anbieter, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für Schäden, die durch Fehlen einer garantierten Beschaffenheit hervorgerufen wurden oder bei arglistigem Verhalten. Der Anbieter haftet unbeschränkt für Schäden, die durch den Anbieter oder durch dessen gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 13.3 Soweit eine Verpflichtung des Anbieters zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500,00 Euro je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30.000.000,00 Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die

mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbeschränkung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

- 13.4 Für den Verlust von Daten des Kunden haftet der Anbieter nur im Umfang des eigenen Verschuldensbeitrags, nur soweit der Kunde seinen Daten täglich gesichert hat und auf den Aufwand beschränkt, der notwendig ist, um anhand vorhandener Sicherungskopien die verlorenen Daten auf der Anlage des Nutzers wiederherzustellen.
- 13.5 Der Anbieter ist im Falle höherer Gewalt für die Dauer der Leistungsverhinderung von der Leistungspflicht befreit. Beruht ein Schaden auf Ereignissen oder Störungen an Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen oder ist er durch Dritte verursacht, die nicht Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen des Anbieters sind, ist der Anbieter für die Dauer von Leistungsverhinderungen von der Leistungspflicht befreit und haftet gegenüber dem Kunden nur sofern und soweit dem Anbieter eigene Schadenersatzansprüche gegenüber Dritten zustehen. Der Anbieter kann zur Erfüllung dieser Schadenersatzpflicht die Ansprüche gegenüber Dritten an den Kunden abtreten. Eine weitergehende Haftung ist, vorbehaltlich einer Haftung nach Ziffer 13.1, ausgeschlossen.
- 13.6 Der Kunde stellt den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die Dritten aufgrund einer schuldhaften Verletzung der Pflichten des Kunden nach Ziffer 3 entstehen. Der Kunde haftet für Schäden, die durch den Einsatz nicht vom Anbieter beauftragten Dritten oder der Verwendung von bzw. der Verbindung mit nicht freigegebener Hardware verursacht werden, sofern die Schadensursache nicht in einem Verschulden seitens des Anbieters liegt. Der Kunde haftet für Schäden, die durch die Nutzung der Leistungen durch Dritte entstehen, wie für eigenes Verschulden.
- 13.7 Sofern das Dienstmerkmal CLIP no Screening (ausgehende Anrufe ohne A-Nummern-Prüfung) durch den Kunden beauftragt wird und eine dem genutzten SIP Trunk nicht zugewiesene Rufnummer übermittelt wird, kann der Anbieter einen nicht autorisierten Zugriff (z.B. Outbound Fraud Anrufe) nicht erkennen und dem SIP Trunk nicht zuordnen. Dadurch ist der Anbieter nicht in der Lage etwaige vertragliche oder nachvertragliche Schutzpflichten zu erfüllen, wie z.B. den Kunden zu warnen oder den SIP Trunk vorübergehend zu sperren. Der Kunde trägt daher in dieser Hinsicht das vollumfängliche Kostenrisiko bei der Nutzung von CLIP no Screening. Der Kunde verpflichtet sich entsprechend der gesetzlichen Vorgaben nur ihm offiziell und rechtlich zugeordnete Rufnummern über CLIP no Screening zu übermitteln. Die übermittelte Rufnummer darf nicht ungültig sein und muss dem ITU Standard (E.164) entsprechen. Die Übermittlung nicht beim Anbieter gehosteter Rufnummern gilt nur dann als zulässig vereinbart, wenn eine deutsche Rufnummer übermittelt wird. Bei Zuwiderhandlung werden solche

Verbindungen unabhängig von einer gebuchten Flatrate nach dem für den Anruf gültigem Minutentarif abgerechnet und zusätzlich ein Zuschlag von 0,30 €/Minute erhoben.

- 13.8 Der Anbieter haftet nicht für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Wohn- bzw. Firmensitzes.
- 13.9 Kann die Bereitstellung nach Ziffer 5 nicht rechtzeitig erfolgen, weil der Kunde eine Pflicht nach Ziffer 3 nicht oder nicht rechtzeitig erfüllt, kann der Anbieter dem Kunden die mit der Verzögerung verbundenen Kosten oder ein pauschales Verschiebungsentgelt gemäß der jeweiligen Preisliste in Rechnung stellen; dem Kunden bleibt das Recht unbenommen, einen niedrigeren Schaden nachzuweisen. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich von der Verzögerung benachrichtigen und der Kunde wird unverzüglich Abhilfe schaffen. Die Leistungspflicht des Anbieters entfällt für den Zeitraum bis zur Erfüllung der Pflichten seitens des Kunden sowie für weitere 5 darauffolgende Werkzeuge, in welchen der Anbieter sich bemühen wird, die Bereitstellung nachzuholen.
- 13.10 Der Kunde haftet für Kosten, die dem Anbieter durch Bemühungen zur Fehlerbehebung entstehen, wenn der Fehler dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen ist (z.B. Fehlbedienung) oder der Kunde hätte erkennen können, dass der Fehler außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegt.

## 14. Preisanpassungen; Änderung der AGB

- 14.1 Der Anbieter ist berechtigt, bei Änderung von (a) auf den Endpreis anwendbaren Steuersätzen (z.B. Umsatzsteuer), (b) Entgelte für die Verbindung zu Sonderrufnummern, (c) Entgelten aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Entscheidungen, die jeweils geltenden Preise ab dem Zeitpunkt und in der Höhe der Änderung anzupassen. Der Anbieter wird den Kunden hierüber rechtzeitig informieren.
- 14.2 Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB zu ändern, zu ergänzen oder zu ersetzen, es gelten die gesetzlichen Ansprüche.
- 14.3 Der Anbieter ist berechtigt, die auf der Grundlage der mit dem Kunden abgeschlossenen Verträge zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere – aber nicht abschließend - aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb, Kosten für die Kundenbetreuung, Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen. Ferner ist der Anbieter berechtigt, Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch Entscheidungen der Bundesnetzagentur verbindlich gefordert wird.
- 14.4 Preisänderungen gem. Ziffer 14.3 werden dem Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des

Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Kunden können die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Dem Kunden steht kein Kündigungsrecht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

## 15. Übertragbarkeit des Vertrages

- 15.1 Der Anbieter ist berechtigt, einzelne Rechte und Pflichten oder das gesamte Vertragsverhältnis mit dem Kunden auf ein mit dem Anbieter nach §§ 15 ff. AktG verbundenes weiteres Unternehmen zu übertragen.
- 15.2 Der Anbieter teilt dem Kunden den Zeitpunkt der Übertragung mindestens einen Monat im Voraus schriftlich mit. Der Inhalt des Vertragsverhältnisses bleibt durch die Übertragung im Übrigen unberührt.
- 15.3 Der Kunde ist berechtigt, den Endkundenvertrag zum Zeitpunkt der Übertragung außerordentlich zu kündigen.

## 16. Schlussbestimmungen

- 15.4 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Abweichende und entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden selbst bei Kenntnis nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.
- 15.5 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, so wird der Vertrag im Übrigen davon nicht berührt. Die Parteien sind sich einig, dass die unwirksame Bestimmung durch eine solche Bestimmung ersetzt wird, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung(en) in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.
- 15.6 Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist oder sich aus demselben Vertragsverhältnis ergibt. Ansprüche gegen den Anbieter dürfen nur mit schriftlicher Zustimmung abgetreten werden.
- 15.7 Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechts Anwendung. Gerichtsstand ist der Hauptsitz des Anbieters. Der Anbieter ist berechtigt den allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu wählen. Etwaige ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

- 15.8 Der Kunde kann bei der Bundesnetzagentur (Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn) durch formlosen Antrag die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens beantragen, um mögliche Verstöße des Anbieters gegen Kundenschutzregelungen in den
- (a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
  - (b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
  - (c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV) oder
  - (d) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,
- zu überprüfen.

## 1. Titel einfügen