

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Telekommunikation Neustadt GmbH - nachfolgend TeleneC genannt – für Telefonie für (geförderte) Glasfasernetze (Gültig ab 01. August 2018)

### I. Allgemeines

#### § 1

##### Gegenstand der Bedingungen

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Erbringung von Telefonie-Diensten auf Basis von Voice over IP (VoIP) durch die TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH, Dieselstraße 5, 96465 Neustadt bei Coburg, Registergericht Amtsgericht Coburg, HRB 2823, E-Mail: [info@teleneC.de](mailto:info@teleneC.de), („TeleneC“). Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

1.2 „Kunde“ im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist ausschließlich ein Verbraucher als Vertragspartner der TeleneC. „Verbraucher“ ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft mit TeleneC zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§13 BGB). Auf einzelvertraglicher Basis kann die TeleneC auch mit Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sind, Verträge auf Basis dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schließen.

1.3 Die TeleneC erbringt ihre Leistungen für den Kunden auf der Grundlage des jeweils mit dem Kunden geschlossenen Einzelvertrages, der jeweils maßgeblichen Produktbeschreibung, der jeweils maßgeblichen Service-Level-Vereinbarung, den jeweils maßgeblichen Vertragsbedingungen und den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.4 Bei etwaigen Widersprüchen zwischen den im vorstehenden Absatz aufgeführten Dokumenten gelten diese in der dort vorgegebenen Reihenfolge, sofern im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart. Die Bestimmungen des jeweils genannten, höherrangigen Dokuments gehen denen der nachfolgenden Dokumente vor.

#### § 2

##### Zustandekommen der Verträge/Anschluss an das Glasfasernetz

2.1 Der Vertrag über die Erbringung von Telefonie-Diensten kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragspartner oder nach Bestellung des Kunden mit nachfolgender schriftlicher Auftragsbestätigung durch die TeleneC bzw. die SWN Stadtwerke Neustadt GmbH (als Vertreter oder Bote der TeleneC) zustande. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da die TeleneC zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit des Anschlusses, prüfen muss. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn die TeleneC mit der Erbringung der bestellten Leistung beginnt, beispielsweise durch die Freischaltung oder durch die Übermittlung der Zugangsdaten. Der Vertrag beginnt spätestens mit der erstmaligen Inbetriebnahme des Kabelmodems.

2.2 Die TeleneC kann die Annahme des Auftrags ganz oder teilweise verweigern. Dies gilt insbesondere dann, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen.

2.3 Die Bereitstellung des Telefonie-Anschlusses setzt den Anschluss an das Glasfasernetz der TeleneC für die gesamte Vertragsdauer voraus. Der Telefonie-Anschluss wird nur in Kombination mit einem Internet-Zugang der TeleneC angeboten (kombinierter Telefonie- und Internet-Zugang).

#### § 3

##### Widerrufsrecht und Zugangsbestätigung

Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der TeleneC abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

##### Widerrufsbelehrung

###### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH, Dieselstraße 5, 96465 Neustadt bei Coburg, Telefon-Nr.: (09568) 852-83, Telefax-Nr.: (09568) 852-50, E-Mail: [info@teleneC.de](mailto:info@teleneC.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

###### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

##### Ende der Widerrufsbelehrung

Bestellt ein Kunde Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, wird TeleneC den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

#### § 4

##### Leistungen der TeleneC

4.1 Die TeleneC erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

4.2 Die TeleneC stellt dem Kunden gemäß seinem Auftrag und der Preisliste Telefonie einen Telefonie-Anschluss zur Verfügung, der den Kunden befähigt, über seinen Glasfaseranschluss zu telefonieren. Die Zahl der zugelassenen Endgeräte je Anschluss ergibt sich aus der Preisliste Telefonie.

4.3 Die TeleneC stellt Telefonie-Dienste auf der Basis von Voice over IP (VoIP) zur Verfügung. Der Telefonie-Dienst ermöglicht dem Kunden Internet-Telefonie über eine Schnittstelle ins öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network).

4.4 Die TeleneC teilt dem Kunden dafür die in der Preisliste Telefonie stehende Anzahl an Rufnummern zu. Sofern der Kunde bereits über eine Rufnummer verfügt, kann diese auf Wunsch des Kunden im Rahmen der bestehenden rechtlichen, betrieblichen und technischen Möglichkeiten portiert werden (Rufnummernportierung). Gleiches gilt, sofern der Kunde bei einem Wechsel von der TeleneC zu einem anderen Anbieter seine von der TeleneC bezogene Rufnummer mitnehmen möchte. Für die Rufnummernportierung kann jeweils ein Entgelt verlangt werden.

4.5 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird die TeleneC auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Der Kunde kann die TeleneC beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

4.6 Die Leistung kann unterbrochen werden, soweit dies wegen betriebsnotwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die TeleneC hat jede Unterbrechung oder Unregelmäßigkeit baldmöglichst zu beheben. Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden frühest möglich angekündigt. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern

würde. Die Teleneec wird Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen. Die Teleneec unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer (09568) 852-83 zu richten.

**4.7 Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Glasfaseranschlusses und/ oder der Netze Dritter** können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des Telefonie-Dienstes haben.

**4.8 Eine Verbindung über Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich.** Die Erreichbarkeit von Mehrwertdienste-, Service- und Sonderrufnummern kann im Rahmen des Telefonie-Dienstes eingeschränkt sein.

**4.9 Die von der Teleneec beim Kunden installierten Einrichtungen** bleiben Eigentum der Teleneec oder der SWN Stadtwerke Neustadt GmbH. Die von der Teleneec beim Kunden für die Bereitstellung des Anschlusses an das Teleneec-Netz installierten und/ oder übrige dem Kunden von der Teleneec überlassene Hardware oder sonstige technische Einrichtungen (z. B. Kabelmodem) bleiben, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ebenfalls im Eigentum der Teleneec.

**4.10 Leistungs- und Lieferzeitangaben (Termine)** der Teleneec erfolgen nach größtmöglicher Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage. Termine sind für die Teleneec nur verbindlich, wenn sie von der Teleneec schriftlich bestätigt worden sind. Die Teleneec ist von der Leistungspflicht befreit, wenn der Kunde erforderliche Mitwirkungshandlungen nicht, nicht rechtzeitig und/oder nicht ordnungsgemäß erfüllt.

**4.11 Hält Teleneec die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen** für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

**4.12 In Fällen höherer Gewalt** ist die Teleneec von der Leistungspflicht befreit, soweit und solange die Leistungsverhinderung anhält. Als Fall höherer Gewalt gelten insbesondere Naturkatastrophen, Arbeitskämpfmassnahmen bei Dritten, Unterbrechungen der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt von Teleneec liegen und ähnliche Umstände, soweit sie von der Teleneec nicht zu vertreten sind.

**4.13 Teleneec setzt geeignete, aktueller Technik** entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern Teleneec Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.

**4.14 Die Teleneec erbringt ihre Leistungen** entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

**4.15 Zur Vertragserfüllung** kann sich Teleneec jederzeit Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen.

**4.16 Teleneec ist gesetzlich verpflichtet,** den Kunden darauf hinzuweisen, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Dies umfasst insbesondere, aber nicht abschließend, Werbeanrufe, unrealistische Gewinnmitteilungen oder Fax-Spamming über die dem Kunden zugeteilten Rufnummern.

## § 5 Notruf

**5.1. Teleneec erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Der Anruf wird an die Notrufzentrale weitergeleitet, die für die vom Kunden bei Teleneec im Auftrag angegebene Adresse zuständig ist. Nur wenn der angegebene Name und die Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden.**

**5.2 Falls der Kunde einen Notruf für einen anderen Standort absetzen will als für die angegebene Adresse (z.B. bei nomadischer Nutzung), ist eine Notrufversorgung nur unter der Bedingung möglich, dass der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitteilt. Sogenannte „Röchelrufe“ sind in diesem Fall nicht möglich. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb der angegebenen Adresse aufzukommen.**

**5.3 Teleneec weist weiter darauf hin, dass der Telefonie-Anschluss nicht für die Nutzung von Hausnotruf-, Brand- und Einbruchmeldeanlagen geeignet ist, ein derartiger Betrieb erfolgt daher auf eigenes Risiko des Kunden. Teleneec haftet bei einer derartigen Nutzung des Telefonie-Anschlusses sowie bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufes an die zuständige Notrufstelle.**

**5.4 Bei Stromausfall ist die Nutzung des Anschlusses nicht möglich.**

## § 6 Nutzung durch Dritte

**6.1 Die Nutzung der Leistungen von Teleneec ist beschränkt auf die jeweilige abgeschlossene Wohneinheit des Kunden (im Zweifelsfalle gilt hier die steuerliche Definition einer Wohneinheit).**

**6.2 Will ein Kunde Anschlüsse bzw. Verteileranlagen einem Dritten (außerhalb der Lebensgemeinschaft) vermieten oder zur Nutzung überlassen, so hat er sicher zu stellen, dass dieser Benutzer je einen gesonderten Vertrag zur Nutzung der Telefonie-Dienste mit der Teleneec abschließt.**

**6.3 Der Kunde darf die Leistungen von der Teleneec in keinem Fall nutzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen.** Der Kunde darf die Leistungen der Teleneec weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Er darf die Leistungen ausschließlich als Endkunde nutzen.

## § 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**7.1 Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von Teleneec vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht.** Er hat Mängel der von Teleneec geschuldeten Leistungen Teleneec unverzüglich anzuzeigen.

**7.2 Der Kunde darf ihm zur Verfügung gestellten Telefonie-Anschluss nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen.** Der Telefonie-Anschluss darf nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere hat der Kunde bedrohende oder belästigende Anrufe zu unterlassen. Der Kunde verpflichtet sich auch, keine Information mit rechtswidrigen Inhalten über den Telefonie-Anschluss zu übermitteln.

Dazu gehören insbesondere Informationen, die volksverhetzend im Sinne des § 130 StGB sind, pornographische Schriften im Sinne des § 184 StGB oder jugendgefährdende Inhalte im Sinne des JMStV darstellen, ehrverletzende Äußerungen enthalten, das Ansehen von Teleneec schädigen können, Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter verletzen oder sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten. Der Kunde hat Teleneec auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen Teleneec erhoben werden.

**7.3 Zur Vermeidung der Überlastung des Teleneec-Netzes darf der Kunde die vertraglichen Leistungen nicht zum Aufbau von Standleitungen und/ oder Datenfestverbindungen nutzen.**

**7.4 Dem Kunden ist es untersagt, einen Tarif, der nicht hierfür vorgesehen ist, gewerblich zu nutzen oder die Leistungen von Teleneec Dritten in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zur Verfügung zu stellen.**

**7.5 Verursacht der Kunde vorsätzlich oder fahrlässig eine Störung im Betrieb der Teleneec, so ist der Kunde verpflichtet, Teleneec die Kosten für die Störungsbeseitigung zu ersetzen.**

**7.6 Der Kunde ist weiterhin insbesondere verpflichtet,**

- a) die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen. Die Kosten für nicht eingelöste bzw. für zurückgereichte Lastschriften hat der Kunde der Teleneec zu erstatten (siehe § 14),
- b) nach Abgabe einer Störungsmeldung die der Teleneec durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandene Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen der Teleneec vorlag (siehe § 14)
- c) den der Teleneec entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandene Auslagen bei vertraglichen Zuwiderhandlungen zu erstatten,
- d) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Teleneec-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen,
- e) bei Verlust oder Beschädigung der ihm überlassenen Einrichtungen diese der Teleneec zu ersetzen, soweit ihn hieran ein Verschulden trifft. Er hat den Verlust, die Beschädigung oder Zerstörung dieser Einrichtungen der Teleneec unverzüglich mitzuteilen,
- f) nach Ablauf des Vertrages das Modem und Zubehör binnen einer Woche an die Teleneec zurück zu geben,
- g) nur Endgeräte an das Netz der Teleneec anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben und einschlägigen geltenden Normen entsprechen.

**7.7** Das öffentliche Telekommunikationsnetz der TeleneC endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. TeleneC ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

**7.8** TeleneC kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.

**7.9** Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der TeleneC an, so

- a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
- b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
- c) haftet er für alle Schäden, die TeleneC aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die TeleneC dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
- d) hat er gegenüber TeleneC keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.

**7.10** In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der TeleneC hinaus von TeleneC gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von TeleneC zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und TeleneC jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um TeleneC die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. TeleneC wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.

**7.11** Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden bei einem Vertragsschluss ab dem 01.08.2016 in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der TeleneC unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

**7.12** Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der TeleneC gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.

## **§ 8 Telefonbucheintrag**

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst TeleneC unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. TeleneC haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird TeleneC die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

## **§ 9 Leistungsstörungen**

**9.1** Die TeleneC gewährleistet die Fehlerfreiheit des Telefonie-Dienstes innerhalb der in der Leistungsbeschreibung/ des Vertrages festgelegten Leistungsparameter (insbesondere hinsichtlich Verfügbarkeit, Dämpfung, Übertragungsqualität etc.) und den nachfolgenden Regelungen.

**9.2** Die TeleneC erbringt den Telefonie-Dienst in Abhängigkeit von Vorlieferanten und Vorleistungen. Die Leistungspflicht der TeleneC gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, sofern die TeleneC mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der TeleneC beruht.

**9.3** Die TeleneC übernimmt keine Gewähr für Störungen des Telefonie-Dienstes, die auf

- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz der TeleneC oder Telekommunikationsnetze Dritter,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von der TeleneC durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme der Leistungen erforderlichen Geräte, Netze oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der TeleneC beruhen.

**9.4** Im Falle von Störungen hat der Kunde diese der Störungsannahme der TeleneC unverzüglich mitzuteilen.

**9.5** Die Störung der technischen Einrichtungen wird im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und evtl. mit dem Kunden vereinbarter Service Levels innerhalb der Regelzeiten beseitigt. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang der TeleneC oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

## **§ 10 Haftung und Haftungsbeschränkung**

**10.1** Für Personenschäden haftet TeleneC unbeschränkt.

**10.2** Für sonstige Schäden haftet die TeleneC, wenn der Schaden von der TeleneC, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die TeleneC haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 €.

**10.3** Darüber hinaus ist die Haftung der TeleneC, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, auf 12.500 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern die TeleneC aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund 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 gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

**10.4** Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die TeleneC nur, wenn die TeleneC deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

**10.5** Im Übrigen ist die Haftung der TeleneC ausgeschlossen.

**10.6** Der Kunde haftet TeleneC für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

**10.7** Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

**10.8** Ist eine von der TeleneC mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der TeleneC die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann die TeleneC auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der TeleneC auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der TeleneC. Im Übrigen stehen dem Kunden die gesetzlichen Mängelansprüche zu.

## **§ 11 Zutrittsrecht**

Der Kunde hat dem mit einem Berechtigungsschein versehenen Beauftragten der Teleneec den Zutritt zu seinen Räumen während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach diesen AGB, insbesondere zur Ermittlung der der Teleneec zustehenden Benutzungsgebote, erforderlich ist.

## **§ 12 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis**

**12.1** Die Teleneec verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren.

**12.2** Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Weiteres zum Datenschutz enthält die Datenschutzerklärung der Teleneec.

## **§ 13 Bonitätsprüfung**

**13.1** Teleneec übermittelt im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die CRIF Bürgel GmbH, Radlkoflerstraße 2, 81373 München. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Teleneec oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit CRIF Bürgel GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)).

CRIF Bürgel GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zweck der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

**13.2** Nähere Informationen zur Tätigkeit der CRIF Bürgel GmbH können dem CRIF Bürgel GmbH - Informationsblatt (Anlage 1) entnommen oder online unter [www.crifbuergel.de/de/datenschutz](http://www.crifbuergel.de/de/datenschutz) eingesehen werden.

## **II. Zahlungsbedingungen**

### **§ 14 Entgelte**

**14.1** Die vom Kunden an Teleneec zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisliste der Teleneec für

Telefonie für (geförderte) Glasfasernetze. Die Preisliste ist im Internet unter [www.teleneec.de](http://www.teleneec.de) abrufbar.

**14.2** Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes ist die Teleneec berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. Die Teleneec wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Ein Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit die Teleneec die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes um diese Veränderung anpasst. Die Änderung tritt mit Bekanntgabe in Kraft, sofern nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist.

**14.3** Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

**14.4** Die Teleneec ist berechtigt, monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte im Voraus zu erheben, sofern nicht einzelvertraglich etwas anderes geregelt ist. Sonstige Entgelte sind vom dem Kunden nach Leistungserbringung zu zahlen. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Die Rechnung und der Einzelverbindungsnaheweis werden dem Kunden zum jeweils auf die Leistungserbringung folgenden Monatsanfang in seinem Webportal online in elektronischer Form zur Verfügung gestellt (Zugang). Der hier ausgewiesene Rechnungsbetrag muss innerhalb von 14 Tagen nach Zugang, unabhängig davon ob der Kunde der Teleneec eine Einzugsermächtigung erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto der Teleneec gutgeschrieben sein.

**14.5** Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Teleneec in Textform erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Teleneec wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit die Teleneec die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

**14.6** Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnaheweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnaheweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

**14.7** Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der Teleneec in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat die Teleneec gegen den Kunden Anspruch auf den Betrag, den der Kunde in den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen durchschnittlich als Entgelt für einen entsprechenden Zeitraum zu entrichten hatte. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

**14.8** Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der Teleneec

nicht zugerechnet werden kann, hat Teleneec keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

**14.9** Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt Teleneec im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnaheweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst.

**14.10** Die Leistungen werden dem Kunden grundsätzlich durch die Teleneec in Rechnung gestellt. Die Teleneec kann sich für die Rechnungsstellung und den Forderungseinzug Dritter (z.B. Stadtwerke Neustadt GmbH) bedienen.

**14.11** Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

**14.12** Werden Fehler in der Ermittlung des Rechnungsbetrages festgestellt, so ist der zuviel oder zuwenig berechnete Betrag zu erstatten bzw. nach zu entrichten. Die Verjährung des Anspruchs richtet sich nach § 195 BGB.

**14.13** Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung die Teleneec verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.

**14.14** Die Teleneec ist jederzeit berechtigt, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen von der Leistung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinlichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der Europäischen Union ansässigen Kreditinstituts abhängig zu machen, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen.

### **§ 15 Zahlungsverzug**

**15.1** Bei Zahlungsverzug eines Kunden, ist Teleneec gemäß § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugseintritt zu berechnen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt Teleneec vorbehalten.

**15.2** Die Teleneec behält sich vor bei andauerndem Zahlungsverzug das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen sofern die Voraussetzungen für eine Sperre nach § 18 dieser AGB vorliegen.

### III. Vertragslaufzeit/Kündigung

#### § 16 Vertragslaufzeit

**16.1** Der Vertrag über Telefonie-Dienste wird für eine Mindestvertragslaufzeit von einem Jahr geschlossen, soweit nicht im Einzelvertrag anders vereinbart. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Das Vertragsverhältnis verlängert sich stillschweigend jeweils um ein weiteres Jahr, wenn es nicht vier Wochen vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit in Textform gekündigt wird.

**16.2** Der Kunde hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen.

**16.3** Wechselt ein Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt die Telenece – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. Die Telenece ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von der Telenece am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.

**16.4** Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.

**16.5** Bei einem Anbieterwechsel wird Telenece die gesetzlichen Vorgaben einhalten. Telenece wird sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Telenece und der aufnehmende Anbieter werden dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Anbieterwechsel maximal einen Kalendertag beträgt. Telenece weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

#### § 17 Vertragsänderungen

**17.1** Telenece kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

**17.2** Telenece kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbrin-

gung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird. Darüber hinaus kann Telenece die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen Telenece zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht, z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen Telenece dem Kunden Zugang gewährt, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. Telenece wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Telenece wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.

**17.3** Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht in Textform einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung bei Telenece eingegangen sein. Telenece wird auf diese Folgen in der Mitteilung gesondert hinweisen. Eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen an die in Absatz 2 Satz 1 genannten gesetzlichen Rahmenbedingungen gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zuungunsten des Kunden. Das gleiche gilt für eine Anpassung infolge einer Erhöhung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.

#### § 18 Sperr-, fristlose Kündigung

**18.1** Die Telenece ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperr-), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 € in Verzug ist und die Telenece dem Kunden die Sperr- mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 75 € bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die die Telenece gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Vorstehende Regelungen gelten nicht, wenn die Telenece den Kunden zuvor zur vorläufigen Zah-

lung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert hat und der Kunde diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.

**18.2** Im Übrigen darf Telenece eine Sperr- nur durchführen, wenn

- wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von Telenece in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder
- ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Telenece, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

**18.3** Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist die Telenece nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperr- gesetzlich verpflichtet.

**18.4** Im Fall einer Sperr- des Netzzugangs durch die Telenece wird diese Sperr- zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperr- geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperr- an, darf die Telenece den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperr-), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrecht erhalten werden.

**18.5** Für die Aufhebung einer Sperr- kann die Telenece ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Telenece kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Der Telenece bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

**18.6** Der Kunde bleibt verpflichtet, die monatlichen Entgelte auch im Fall einer Sperr- bzw. bis zum Wirksamwerden der Kündigung zu zahlen.

**18.7** Liegen die Voraussetzungen für eine Sperr- nicht mehr vor, so wird Telenece diese aufheben.

**18.8** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund sowie aus anderen gesetzlich bestimmten Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der Telenece zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für zwei Monate - mindestens aber 75 € - entspricht, in Verzug kommt oder
- der Kunde eine wesentliche Bestimmung dieses Vertrages („Kardinalpflicht“) verletzt und trotz schriftlicher Mahnung innerhalb einer Woche nach Zugang dieser Mahnung keine geeigneten Maßnahmen trifft, um diese Vertragsverletzung unverzüglich beheben. Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.
- oder der Kunde seinen Pflichten gemäß § 7 zuwiderhandelt.

**18.9** Kündigt die Telenece den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, vor funktionsgemäßer Bereitstellung des Anschlusses, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. Die Telenece kann statt des Aufwendersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe des einmaligen Bereitstellungspreises verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuwei-

sen, dass die TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Der TeleneC bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

#### **IV. Schlussbestimmungen**

##### **§ 19**

##### **Schlichtung und Rechtsbehelfe**

**19.1** Kommt es zwischen dem Kunden und TeleneC darüber zum Streit, ob TeleneC ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 47a TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Der Antrag muss den Antragsteller, die Benennung der TeleneC als Antragsgegner und das Antragsziel enthalten. Außerdem hat der Antrag einen Vortrag zu enthalten, aus dem sich die Verletzung von Verpflichtungen durch die TeleneC ergibt, die dieser aufgrund der in § 47a TKG genannten Normen obliegen, sowie eine alle Tatsachen und Dokumente umfassende Darstellung, auf die der Antragsteller sein Begehren stützt. Der Antrag soll einen Nachweis enthalten, aus dem sich der dem Antrag vorausgegangene Versuch einer Einigung mit der TeleneC ergibt. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

**19.2** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

**19.3** Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von TeleneC angegebenen Leistung hat der Kunde außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen.

##### **§ 20**

##### **Schlussbestimmungen**

**20.1** Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Die TeleneC ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen.

**20.2** Erfüllungsort ist Neustadt b. Coburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

# Anlage 1: CRIF Bürgel GmbH-Information

## Information nach Art. 14 EU-DSGVO der CRIF Bürgel GmbH

### 1. Name und Kontaktdaten der verantwortlichen Stelle sowie des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

CRIF Bürgel GmbH, Radlkofersstraße 2, 81373 München, Tel.: +49 40 89803-0

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte der CRIF Bürgel GmbH ist unter der o. g. Anschrift, zu Hd. Abteilung Datenschutz oder per E-Mail unter [datenschutz@buergel.de](mailto:datenschutz@buergel.de) erreichbar.

### 2. Datenverarbeitung durch die CRIF Bürgel GmbH

#### 2.1 Zwecke der Datenverarbeitung und berechtigte Interessen, die von der CRIF Bürgel GmbH oder einem Dritten verfolgt werden

Die CRIF Bürgel GmbH verarbeitet personenbezogene Daten, um berechtigten Empfängern Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen und juristischen Personen zu geben. Hierzu werden auch Scorewerte errechnet und übermittelt. Die CRIF Bürgel GmbH stellt die Informationen nur dann zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde und eine Verarbeitung nach Abwägung aller Interessen zulässig ist. Das berechtigte Interesse ist insbesondere vor Eingehung von Geschäften mit finanziellem Ausfallrisiko gegeben. Die Kreditwürdigkeitsprüfung dient der Bewahrung der Empfänger vor Verlusten im Kreditgeschäft und eröffnet gleichzeitig die Möglichkeit, Kreditnehmer durch Beratung vor einer übermäßigen Verschuldung zu bewahren. Die Verarbeitung der Daten erfolgt darüber hinaus zur Betrugsprävention, Geldwäscheprävention, Identitätsprüfung, Anschriftenermittlung, Kundenbetreuung, Risikosteuerung und zum Direktmarketing. Über etwaige Änderungen der Zwecke der Datenverarbeitung wird die CRIF Bürgel GmbH gemäß Art. 14 Abs. 4 DSGVO informieren.

#### 2.2 Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

Die CRIF Bürgel GmbH verarbeitet personenbezogene Daten auf Grundlage der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis von Einwilligungen sowie auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Das berechtigte Interesse ist insbesondere vor Eingehung von Geschäften mit finanziellem Ausfallrisiko gegeben.

Einwilligungen können jederzeit gegenüber dem betreffenden Vertragspartner widerrufen werden. Dies gilt auch für Einwilligungen, die bereits vor Inkrafttreten der DSGVO erteilt wurden. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten personenbezogenen Daten.

#### 2.3 Herkunft der Daten

Die CRIF Bürgel GmbH erhält ihre Daten von ihren Vertragspartnern. Dies sind im Europäischen Wirtschaftsraum oder in der Schweiz ansässige Unternehmen aus den Bereichen Handel, Dienstleistung, Vermietung, Energieversorgung, Telekommunikation, Versicherung oder Inkasso sowie Kreditinstitute, Finanz- und Zahlungsdienstleister und weitere Vertragspartner, die zu den unter Ziffer 2.1 genannten Zwecken Produkte der CRIF Bürgel GmbH nutzen. Darüber hinaus verarbeitet die CRIF Bürgel GmbH Informationen aus allgemein zugänglichen Quellen wie öffentlichen Verzeichnissen und amtlichen Bekanntmachungen (Handelsregister, Schuldnerverzeichnisse, Insolvenzbenachrichtigungen).

#### 2.4 Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden

- Personendaten, z. B. Name (ggf. auch vorherige Namen, die auf gesonderten Antrag beaufkündet werden), Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Anschrift, frühere Anschriften
- Informationen über unbestrittene, fällige und mehrfach angemahnte oder titulierte Forderungen sowie deren Erledigung
- Hinweise auf missbräuchliches oder sonstiges betrügerisches Verhalten wie Identitäts- oder Bonitätstäuschungen im Zusammenhang mit Verträgen über Telekommunikationsleistungen oder Verträgen mit Kreditinstituten oder Finanzdienstleistern (Kredit- oder Anlageverträge, Girokonten)
- Informationen aus öffentlichen Verzeichnissen und amtlichen Bekanntmachungen
- Wahrscheinlichkeitswerte

#### 2.5 Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Empfänger sind Vertragspartner der in Ziffer 2.3 genannten Branchen. Die Übermittlung von Daten in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes erfolgt gemäß den Anforderungen der Europäischen Kommission. Weitere Empfänger können Auftragnehmer der CRIF Bürgel GmbH nach Art. 28 DSGVO sein.

#### 2.6 Dauer der Datenspeicherung

Die CRIF Bürgel GmbH speichert Informationen über Personen nur für eine bestimmte Zeit.

Maßgebliches Kriterium für die Festlegung dieser Zeit ist die Erforderlichkeit. Im Einzelnen sind die Speicherfristen in einem Code of Conduct des Verbandes „Die Wirtschaftsauskunfteien e. V.“ festgelegt, der im Internet einsehbar ist unter [www.crifbuergel.de/de/datenschutz](http://www.crifbuergel.de/de/datenschutz). Danach beträgt die grundsätzliche Speicherdauer von personenbezogenen Daten jeweils drei Jahre auf den Tag genau nach deren Erledigung. Davon abweichend werden z. B. gelöscht:

- Daten aus den Schuldnerverzeichnissen der zentralen Vollstreckungsgerichte nach drei Jahren auf den Tag genau, jedoch vorzeitig, wenn der CRIF Bürgel GmbH eine Löschung durch das zentrale Vollstreckungsgericht nachgewiesen wird.
- Informationen über Verbraucher-/Insolvenzverfahren oder Restschuldbefreiungsverfahren auf den Tag genau drei Jahre nach Beendigung des Insolvenzverfahrens oder Erteilung der Restschuldbefreiung. In besonders gelagerten Einzelfällen kann auch abweichend eine frühere Löschung erfolgen.
- Informationen über die Abweisung eines Insolvenzantrags mangels Masse, die Aufhebung der Sicherungsmaßnahmen oder über die Versagung der Restschuldbefreiung auf den Tag genau nach drei Jahren.
- Voranschriften bleiben auf den Tag genau drei Jahre gespeichert; danach erfolgt die Prüfung der Erforderlichkeit der fortwährenden Speicherung für weitere drei Jahre. Danach werden sie auf den Tag genau gelöscht, sofern nicht zum Zwecke der Identifizierung eine länger währende Speicherung erforderlich ist.



### **3. Betroffenenrechte**

Jede betroffene Person hat gegenüber der CRIF Bürgel GmbH das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO und das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an die für die CRIF Bürgel GmbH zuständige Aufsichtsbehörde, das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht zu wenden. Einwilligungen können jederzeit gegenüber dem betreffenden Vertragspartner widerrufen werden.

**Nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO kann der Datenverarbeitung aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, widersprochen werden. Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und ist zu richten an die CRIF Bürgel GmbH, Datenschutz, Radlkoflerstraße 2, 81373 München.**

### **4. Profilbildung (Scoring)**

Vor Geschäften mit einem wirtschaftlichen Risiko möchten Geschäftspartner möglichst gut einschätzen können, ob den eingegangenen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen werden kann. Durch die Auskunft und mittels sogenannter Wahrscheinlichkeitswerte unterstützt die CRIF Bürgel GmbH Unternehmen bei der Entscheidungsfindung und hilft dabei, alltägliche (Waren-)Kreditgeschäfte rasch abzuwickeln.

Hierbei wird anhand von gesammelten Informationen und Erfahrungen aus der Vergangenheit eine Prognose über zukünftige Ereignisse erstellt. Die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte erfolgt bei der CRIF Bürgel GmbH primär auf Basis der zu einer betroffenen Person bei der CRIF Bürgel GmbH gespeicherten Informationen, die auch in der Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO ausgewiesen werden. Zudem finden Anschriftendaten Verwendung. Anhand der zu einer Person gespeicherten Einträge und der sonstigen Daten erfolgt eine Zuordnung zu statistischen Personengruppen, die in der Vergangenheit ein ähnliches Zahlungsverhalten aufwiesen. Das verwendete Verfahren wird als „logistische Regression“ bezeichnet und ist eine fundierte, seit Langem praxiserprobte, mathematisch-statistische Methode zur Prognose von Risikowahrscheinlichkeiten.

Folgende Daten werden bei der CRIF Bürgel GmbH zur Scoreberechnung verwendet, wobei nicht jede Datenart auch in jede einzelne Scoreberechnung mit einfließt: Geburtsdatum, Geschlecht, Warenkorbwert, Anschriftendaten und Wohndauer, bisherige Zahlungsverstörungen, öffentliche Negativmerkmale wie Nichtabgabe der Vermögensauskunft, Gläubigerbefriedigung ausgeschlossen, Gläubigerbefriedigung nicht nachgewiesen, Inkassoverfahren und Inkassoüberwachungsverfahren.

Die CRIF Bürgel GmbH selbst trifft keine Entscheidungen, sie unterstützt die ihr angeschlossenen Vertragspartner lediglich mit ihren Informationen bei der Entscheidungsfindung. Die Risikoeinschätzung und Beurteilung der Kreditwürdigkeit erfolgt allein durch den direkten Geschäftspartner, da nur dieser über zahlreiche zusätzliche Informationen verfügt. Dies gilt auch dann, wenn er sich allein auf die Informationen und Wahrscheinlichkeitswerte der CRIF Bürgel GmbH verlässt.