

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Telekommunikation Neustadt GmbH - nachfolgend TeleneC genannt – für Internetzugang und Telefonie (Gültig ab 01. Dezember 2021)

## I. Allgemeines

### 1.

#### Gegenstand der Bedingungen

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für Internetzugänge und Telefonie-Dienste auf Basis von Voice over IP (VoIP) der TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH, Dieselstraße 5, 96465 Neustadt bei Coburg, Telefon: 09568 85283, 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 Diese AGB gelten ausschließlich für Verbraucher und Klein-/Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (die beiden letztgenannten zusammen als „Klein-/Kleinstunternehmen“ bezeichnet), soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Auf einzelvertraglicher Basis kann TeleneC auch mit anderen Unternehmern im Sinne des § 14 BGB Verträge auf Basis dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen schließen.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§13 BGB).

Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.

1.3 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 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 zuerst genannten, höherrangigen Dokuments gehen denen der nachfolgenden Dokumente vor.

### 2.

#### Zustandekommen der Verträge/Anschluss an das Netz der TeleneC

2.1 Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragspartner oder nach Bestellung des Kunden mit nachfolgender Auftragsbestätigung in Textform durch 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 TeleneC zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit des Anschlusses, prüfen muss. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn 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 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 der Leistungen der TeleneC setzt einen Anschluss an das Breitbandkabelnetz oder das Glasfasernetz der TeleneC für die gesamte Vertragsdauer voraus. Für die Überlassung eines Anschlusses an das Breitbandkabelnetz ist ein gesonderter Vertrag zu schließen; hierfür gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Breitbandkabelanschlüsse (für Fernsehen-/Hörfunk) der TeleneC. Jede Kündigung des Vertrages über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz ist zugleich eine Kündigung des Vertrages über Internetzugang und Telefonie.

### 3.

#### Widerrufsrecht und Zugangsbestätigung

3.1 Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit 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 zurückzuzahlen, 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 unter-

richten, 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

3.2 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 TeleneC erbringt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgenden Leistungen. Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von TeleneC kein Mindestniveau.

4.2 TeleneC ermöglicht dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet und zur Nutzung von Mehrwertdiensten über ihr Netz.

4.3 TeleneC weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. TeleneC hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

4.4 Die Geschwindigkeit oder andere Dienstparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufs (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden.

Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.

**4.5** IP-Adressen werden von TeleneC vergeben; diese können dynamisch oder statisch zugeteilt werden. Änderungen von festen Adressen werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die zugewiesenen Einstellungen zu ändern. Die Rechte von TeleneC gegenüber Dritten an den IP-Adressen, die TeleneC dem Kunden zur Nutzung überlässt, bleiben bei TeleneC.

**4.6** TeleneC ermöglicht dem Kunden den Austausch von Internet E-Mails im Store-and-forward Verfahren auf Basis des Protokolls SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Die vergebenen Adressen haben prinzipiell den Aufbau: wunschname@necnet.de. Dem Kunden werden zwei E-Mail-Postfächer zur Verfügung gestellt, die über jeweils zwei E-Mail-Adressen angesprochen werden können. TeleneC wird Kundenwünsche hinsichtlich Login-Name und Email-Wunschname soweit wie möglich berücksichtigen. Der Kunde erwirbt kein Recht an den Namen dieser E-Mail-Adressen. Jedes E-Mail-Postfach besitzt ein Speichervolumen von 20 MByte. Überschreitet die Speicherung einer neu ankommenden E-Mail den maximal zur Verfügung stehenden Speicherplatz, so wird die Nachricht an den Absender zurückgeschickt.

Eine Verschlüsselung der E-Mails durch die TeleneC findet nicht statt. Empfangs- und Lesebestätigungen erfolgen nicht. Der Kunde ist für das regelmäßige Auslesen und Sichern der Inhalte seiner E-Mail-Postfächer selbst verantwortlich. Für Datenverluste übernimmt die TeleneC keine Gewähr. Der Leseszugriff für den Kunden auf sein Postfach erfolgt über das POP3 Protokoll. E-Mail-Anhänge im MIME Format werden unterstützt.

TeleneC ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, einen Virens Scanner zu betreiben, der E-Mails auf schädigende Inhalte wie beispielsweise „Viren“, „Würmer“ und „Trojaner“ untersucht, diese ggf. ermittelt und entfernt.

TeleneC stellt sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. TeleneC beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

**4.7** TeleneC stellt dem Kunden gemäß seinem Auftrag und der Preisliste Telefonie einen Telefonanschluss auf der Basis von Voice over IP (VoIP) bzw. über MGCP zur Verfügung. Der Telefonie-Dienst ermöglicht dem Kunden Internet-Telefonie über eine Schnittstelle ins öffentliche Telefonnetz. Die Zahl der zugelassenen Endgeräte je Anschluss ergibt sich aus der Preisliste Telefonie.

**4.8** 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 nach den Regelungen in Ziffer 16.6 portiert werden (Rufnummernportierung). Gleiches gilt, sofern der Kunde bei einem Wechsel von TeleneC zu einem anderen Anbieter seine von TeleneC bezogene Rufnummer mitnehmen möchte.

**4.9** 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.

Aus technischen Gründen gewährleistet TeleneC keine einwandfreie Übertragung von Wähltonen für das Tonwahlverfahren (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau von TeleneC werden diese Wähltonen nicht benötigt.

Rufnummernanzeige und -unterdrückung erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von § 120 TKG und § 15 TTDSG

**4.10** Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch TeleneC netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann TeleneC beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

**4.11** Die Leistung kann unterbrochen werden, soweit dies wegen betriebsnotwendiger Arbeiten erforderlich ist. 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.

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

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

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

**4.15** TeleneC 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, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern TeleneC Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.

**4.16** TeleneC 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 Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz..

**4.17** Zur Vertragserfüllung kann sich TeleneC jederzeit Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen.

**4.18** Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummergebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.

## 5. Notruf

**5.1** TeleneC erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112.

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

**5.3** Bei Stromausfall ist die Nutzung des Anschlusses und somit ein Notruf nicht möglich.

## 6. Nutzung durch Dritte

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

**6.2** Will ein Kunde Anschlüsse bzw. Verteileranlagen einem Dritten vermieten oder zur Nutzung überlassen, so hat er sicher zu stellen, dass dieser Benutzer je einen gesonderten Vertrag über Internetzugang und Telefonie sowie – soweit einschlägig – einen Vertrag über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz mit TeleneC abschließt.

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

**6.4** Dem Kunden ist es untersagt, einen Tarif, der nicht hierfür vorgesehen ist, gewerblich (z.B. in Hotels, Gaststätten etc.) zu nutzen oder die Leistungen von TeleneC Dritten in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zur Verfügung zu stellen.

## 7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

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

**7.2** Der Kunde darf den ihm zur Verfügung gestellten Internet- und Telefonanschluss nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der 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 Anschluss zu übermitteln. Dazu gehören insbesondere Informationen, die Urheberrechte oder

sonstige Schutzrechte Dritter verletzen oder sonstige rechtswidrige, insbesondere strafbare Inhalte enthalten. Der Kunde hat TeleneC auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen TeleneC erhoben werden.

**7.3** Zur Vermeidung der Überlastung des TeleneC-Netzes darf der Kunde die vertraglichen Leistungen nicht zum Aufbau von Standleitungen und/ oder Datenfestverbindungen nutzen. Der Kunde darf weiter keine Verbindungsleistungen weiterveräußern. Der Kunde verpflichtet sich insoweit auch, die Leistungen der TeleneC nicht für die Durchführung von Massenkommunikation wie z.B. Fax, Broadcast, CallCenter oder Telefon-Marketing-Aktionen zu nutzen.

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

**7.5** 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 TeleneC zu erstatten (siehe Ziffer 14),
- b) nach Abgabe einer Störungsmeldung die TeleneC durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen der TeleneC vorlag (siehe Ziffer 9.7)
- c) den TeleneC entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandene Auslagen bei vertraglichen Zuwiderhandlungen zu erstatten,
- d) die Zugriffsmöglichkeiten auf die TeleneC-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen,
- e) bei Verlust oder Beschädigung der ihm überlassenen Einrichtungen diese der TeleneC zu ersetzen, soweit ihn hieran ein Verschulden trifft. Er hat den Verlust, die Beschädigung oder Zerstörung dieser Einrichtungen der TeleneC unverzüglich mitzuteilen,
- f) nach Ablauf des Vertrages das Modem und Zubehör binnen einer Woche an TeleneC zurück zu geben,
- g) nur Endgeräte an das Netz der TeleneC anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen.

**7.6** Der Schutz von Daten auf kundeneigenen EDV-Anlagen und PC-Systemen bleibt dem Kunden überlassen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass TeleneC keine Haftung für Diebstahl sowie Verlust der Daten oder Beschädigung der Hard- und Software übernimmt.

**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 Telekommunikationsendrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. TeleneC ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

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

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

- a) muss der Kunde die MAC-Adresse des Gerätes der TeleneC mitteilen, damit diese in ihrem Billingsystem für Abrechnungszwecke eingetragen und freigeschaltet wird, Um eine Inbetriebnahme des kundeneigenen Endgerätes ermöglichen,
- b) darf er nur solche Endrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
- c) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
- d) haftet er für alle Schäden, die TeleneC aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endrichtung entstehen, sowie für Schäden, die TeleneC dadurch entstehen, dass der Kunde die Endrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
- e) hat er gegenüber TeleneC keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endrichtung.

**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 Telekommunikationsendrichtung 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 Endrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, 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 Telekommunikationsendrichtung 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.

**7.13** Dem Kunden leihweise zur Verfügung gestellte Endgeräte werden ausschließlich von TeleneC konfiguriert, instandgehalten und betrieben. Die Geräte sind nur zu dem im Vertrag angegebenen Zweck einzusetzen. Insbesondere ist das Öffnen und Manipulieren von TeleneC zur Verfügung gestellter Geräte untersagt. Bei nachgewiesener Öffnung, sonstiger Manipulation oder Beschädigung haftet der Kunde gegenüber TeleneC in voller Höhe des entstandenen Schadens. TeleneC behält sich vor, alte Geräte gegen gleichwertige oder ähnliche Geräte auszutauschen, die den Vertragszweck erfüllen.

**7.14** Vom Kunden bei TeleneC gekaufte Hardware wird von TeleneC standardmäßig für die Nutzung des Internets bzw. der Telefonie grundingerichtet sowie während der Gewährleistungsfrist mit Updates versorgt. Weitere Einstellungen an seiner Hardware kann der Kunde selbst durchführen.

**7.15** Sofern auch digitales Fernsehen und Radio zum Leistungsumfang der TeleneC gehören, so hat deren parallele Inanspruchnahme keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.

## **8. Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbucheintrag)**

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst TeleneC unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung 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. TeleneC wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. 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.

## **9. Leistungsstörungen**

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

**9.2** TeleneC erbringt ihre Leistungen in Abhängigkeit von Vorlieferanten und Vorleistungen. Die Leistungspflicht der TeleneC gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, sofern 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** TeleneC übernimmt keine Gewähr für Störungen, 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. TeleneC unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer (09568) 852-83 zu richten. Nach Zugang einer Störungsmeldung ist TeleneC zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet TeleneC eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

**9.5** Der Kunde wird in zumutbarem Umfang TeleneC oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

**9.6** Wenn TeleneC eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB wegen der Störung eine Minderung nach Ziffer 19.3 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

**9.7** Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat TeleneC das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der TeleneC in Rechnung zu stellen.

## 10. Haftung und Haftungsbeschränkung

**10.1** Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet TeleneC unbeschränkt.

**10.2** Für sonstige Schäden haftet TeleneC, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. TeleneC haftet darüber hinaus bei einfach 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 Garantiepfllichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.

**10.3** Soweit eine Verpflichtung der TeleneC zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der TeleneC wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der TeleneC herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von

Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

**10.4** Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der TeleneC, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

**10.5** Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet TeleneC nur, wenn 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.

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

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

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

**10.9** Ist eine von 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 TeleneC die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann TeleneC auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der 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 Ansprüche zu.

## 11. Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem mit einem Berechtigungsschein versehenen Beauftragten der TeleneC 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 TeleneC zustehenden Benutzungsentgelte, erforderlich ist.

## 12. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

TeleneC wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemediendatenschutzgesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.

## 13. Bonitätsprüfung

**13.1** TeleneC 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 GmbH, Leopoldstraße 244, 80807 München. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Ab-

satz 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 TeleneC 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 der CRIF GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)).

**13.2** Die CRIF GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke 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.

**13.3** Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei der CRIF GmbH erhalten Sie in deren ausführlichen Merkblatt, online abrufbar unter <https://www.crif.de>.

## II. Zahlungsbedingungen

### 14. Entgelte

**14.1** Die vom Kunden an TeleneC zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Preisliste der TeleneC. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von TeleneC und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der TeleneC am unter Ziffer 1.1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.teleneC.de](http://www.teleneC.de) heruntergeladen werden.

**14.2** TeleneC setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfanges ein.

**14.3** Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes ist TeleneC berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. TeleneC wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Ein Widerspruchs- oder Kündigungsrecht besteht nicht, soweit TeleneC 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.

**14.4** TeleneC wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.

**14.5** Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.

**14.6** TeleneC 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 Einzelbindungsnachweis 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.

**14.7** Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber Teleneec erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. 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 Teleneec die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

**14.8** Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis 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 Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von Teleneec in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

**14.9** Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft Teleneec keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

**14.10** 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.

**14.11** Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt Teleneec im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) 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 oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.

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

**14.13** 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.

**14.14** Teleneec ist jederzeit berechtigt, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen von der Leistung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen 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, der Verbraucher gem. § 13 BGB ist, ist Teleneec gemäß § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugsseintritt zu berechnen. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o.g. Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt Teleneec vorbehalten.

**15.2** Teleneec hat als Gläubiger einer Entgeltforderung bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

**15.3** Teleneec behält sich vor bei andauerndem Zahlungsverzug das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen sofern die Voraussetzungen für eine Sperrung nach Ziffer 18 dieser AGB vorliegen.

## III. Vertragslaufzeit/Kündigung

### 16. Vertragslaufzeit

**16.1** Der Vertrag wird für eine Mindestvertragslaufzeit von einem Jahr geschlossen, soweit nicht im Einzelvertrag anders vereinbart. Die Kündigungsfrist beträgt 1 (einem) Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann mit einer Frist von 1 (einem) Monat gekündigt werden. Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

**16.2** Ein Kunde hat in jedem Fall die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, Teleneec wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.

**16.3** Wechselt ein Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt Teleneec – 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. Teleneec 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 Teleneec am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, kann der Kunde von Teleneec für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20

Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Teleneec versäumt, kann der Kunde von Teleneec für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

**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 Teleneec die gesetzlichen Vorgaben einhalten. Teleneec wird in ihrem Verantwortungsbereich 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. Teleneec weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung des aufnehmenden Anbieters erfolgt.

Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von Teleneec, sofern Teleneec der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Teleneec versäumt, kann der Kunde von Teleneec für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

**16.6** Teleneec stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von Teleneec, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.

**16.7** Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach Ziffer 16.5 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

## 17. Vertragsänderungen

**17.1** TeleneC 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** TeleneC kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung 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.

**17.3** Darüber hinaus kann TeleneC 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 TeleneC 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 TeleneC 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. TeleneC wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. TeleneC 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.

**17.4** 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. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

**17.5** Innerhalb der ersten 3 Monate nach Vertragsabschluss hat der Kunde einmalig die Möglichkeit, sein zum Vertragsabschluss gewähltes Internetprodukt zu ändern. Die Laufzeit des Vertrages bleibt davon unberührt. Nach Ablauf der ersten 3 Monate ist die Wahl eines anderen Produktes erst nach Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich. Abweichend davon ist der Wechsel zu einem höherpreisigen Produkt jederzeit möglich. In diesem Fall beginnt die Mindestvertragslaufzeit jeweils neu.

## 18. Sperrung, fristlose Kündigung

**18.1** TeleneC ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

**18.2** Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf TeleneC eine Sperrung nur durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. TeleneC wird die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die TeleneC gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

**18.3** Die Sperrung wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird einem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird TeleneC nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen, wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 aufrechterhalten werden.

**18.4** Für die Aufhebung der Sperrung kann TeleneC ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

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

**18.6** Liegen die Voraussetzungen für eine Sperrung nicht mehr vor, so wird TeleneC diese aufheben.

**18.7** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund sowie aus anderen gesetzlich bestimmten Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der TeleneC 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 100 Euro - 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 Ziffer 7 zuwiderhandelt.

**18.8** Kündigt TeleneC 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. TeleneC kann statt des Aufwendungsersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe des einmaligen Bereitstellungspreises verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass TeleneC kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. TeleneC bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

## IV. Schlussbestimmungen

### 19. Beschwerdeverfahren, Schlichtung und Rechtsbehelfe

**19.1** Informationen über das Beschwerdeverfahren bei TeleneC einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt TeleneC dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der TeleneC am unter Ziffer 1.1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.teleneC.de](http://www.teleneC.de) heruntergeladen werden.

**19.2** Kommt es zwischen dem Kunden und TeleneC darüber zum Streit, ob TeleneC ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

An anderen, freiwilligen Streitbeilegungsverfahren nimmt TeleneC nicht teil.

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

**19.3** Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von TeleneC angegebenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

### 20. Schlussbestimmungen

**20.1** Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform.

**20.2** 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.

**20.3** Erfüllungsort ist Neustadt b. Coburg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung. Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Coburg Gerichtsstand.