

## Allgemeine Geschäftsbedingungen(AGB)der Telekommunikation Neustadt GmbH - nachfolgend TeleneC genannt – für Telefonie

Gültig ab 01.Okt.2010

### I. Allgemeines

#### § 1 Gegenstand der Bedingungen

1.1 Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Bereitstellung von Telefonie-Anschlüssen und 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 sowohl ein Verbraucher als auch ein Unternehmer. „Unternehmer“ ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts mit TeleneC in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB); „Verbraucher“ jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft mit TeleneC zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (§13 BGB).

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 Besonderen Geschäftsbedingungen 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 Dokumenten vor.

#### § 2 Zustandekommen der Verträge

2.1 Der Vertrag 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 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 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 Breitbandkabelnetz der TeleneC für die gesamte Vertragsdauer voraus. Für die Überlassung des Anschlusses an das Breitbandkabelnetz ist ein gesonderter Vertrag zu schließen; es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Fernsehen-/Hörfunk und Internetdienste der TeleneC.

2.4 Die TeleneC ist berechtigt, einen Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig zu machen, wenn ein Gebiet noch nicht durch ein Breitbandkabelnetz versorgt ist bzw. die Verstärkung von Empfangs- und Verteilungsanlagen notwendig ist. Dies gilt auch, wenn sich die vorgenannten Einrichtungen und Anlagen nicht im Eigentum der TeleneC befinden, sondern aufgrund Pacht, Miete, Leasing oder andere Nutzungsvereinbarungen der TeleneC durch Dritte zur Verfügung gestellt werden.

#### § 3 Verbraucherverträge

##### 3.1 Widerrufsrecht

Sofern Sie als Verbraucher (Privatkunde) gemäß § 312 b BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (also insbesondere durch die Fax-, E-Mail-, Web- oder Post-Übermittlung) oder anlässlich einer Freizeitveranstaltung einen Auftrag für eine Leistung erteilen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

##### 3.2 Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht  
Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (sofern einschlägig) und nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie - soweit einschlägig - unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache.

3.2.1 Der Widerruf ist zu richten an:  
TeleneC Telekommunikation Neustadt GmbH  
Dieselstraße 5  
96465 Neustadt bei Coburg,  
oder per Telefax an: (09568) 852-50  
oder per E-Mail an: [info@teleneC.de](mailto:info@teleneC.de)

##### 3.3 Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung – wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

##### 3.4 Besondere Hinweise

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

3.5. Bestellt ein Verbraucher 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 Leistungsumfang

##### 4.1 Telefonie-Dienste über Breitbandkabelnetz

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

4.1.1 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).

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

4.1.3 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 TeleneC zu einem anderen Anbieter seine von TeleneC bezogene Rufnummer mitnehmen möchte. Für die Rufnummernportierung kann jeweils ein Entgelt verlangt werden.

4.2 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird die TeleneC auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

4.3 Die TeleneC hat jede Unterbrechung oder Unregelmäßigkeit baldmöglichst zu beheben. Die TeleneC wird Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

4.4 Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden frühest möglich angekündigt.

4.5 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. Auch ruht die Verpflichtung, wenn die Signale von der TeleneC nicht oder nur in unzureichender Qualität zu empfangen sind.

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

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

4.8 Die von TeleneC beim Kunden installierten Einrichtungen bleiben Eigentum der TeleneC bzw. 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.

4.9 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.

4.10 Hät TeleneC 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.

**4.11** In Fällen höherer Gewalt ist Teleneec 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 Teleneec liegen und ähnliche Umstände, soweit sie von der Teleneec nicht zu vertreten sind.

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

## § 5 Notruf

**5.1** Das Kabelmodem inklusive Telefonadapter (VoIP-Endgerät) muss an dem Standort betrieben werden, den der Kunde der Teleneec gegenüber angegeben hat.

**5.2** Sofern der Kunde den Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der Teleneec gegenüber angegebenen Wohnort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Teleneec empfiehlt daher dringend, den Telefonie-Dienst nicht zum Absetzen von Notrufen zu verwenden, sondern statt dessen auf einen klassischen Telefonanschluss (PSTN) zurückzugreifen.

**5.3** Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, z.B. weil die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch ausserhalb des angegebenen Standortes ausgelöste Notrufe aufzukommen.

**5.4** 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.

## § 6 Nutzung durch Dritte

**6.1** Die Nutzung der Leistungen von der 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 über den Anschluss an das Breitbandkabelnetz und 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 der Teleneec geschuldeten Leistungen der Teleneec unverzüglich anzuzeigen.

**7.2** Der Kunde darf den von ihm zur Verfügung gestellten Telefonie-Anschluss nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistungen und nur nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen.

**7.3** Der Telefonie-Anschluss darf nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere hat der Kunde bedrohende oder belästigende Anrufe zu unterlassen.

**7.4** Der Kunde verpflichtet sich auch, keine Information mit rechtswidrigen Inhalten über den Telefonie-Anschluss zu übermitteln.

**7.4.1** Dazu gehören insbesondere Informationen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, die pornografisch sind und Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder Jugendlichen oder sexuellen

Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben oder offensichtlich geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen oder ihre Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit schwer zu gefährden.

**7.4.2** Der Kunde hat die Teleneec auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen die Teleneec erhoben werden.

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

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

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

**7.8** Der Kunde ist weiterhin insbesondere verpflichtet, die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen.

**7.8.1** Die Kosten für nicht eingelöste bzw. für zurückgeordnete Lastschriften hat der Kunde der Teleneec zu erstatten (siehe § 14),

**7.8.2** der Teleneec Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteileranlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss bzw. den Internetzugang eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben,

**7.8.3** nach Abgabe einer Störungsmeldung die der Teleneec durch die Überprüfung ihrer technischen Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn keine Störung der technischen Einrichtungen der Teleneec vorlag (siehe § 14),

**7.8.4** den der Teleneec entstandenen sachlichen und personellen Aufwand und entstandene Auslagen bei vertraglichen Zuwiderhandlungen zu erstatten,

**7.8.5** die Zugriffsmöglichkeiten auf die Teleneec-Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen,

bei Verlust oder Beschädigung der ihm überlassenen Einrichtungen diese der Teleneec zu ersetzen, soweit ihm hieran ein Verschulden trifft. Er hat den Verlust, die Beschädigung oder Zerstörung dieser Einrichtungen der Teleneec unverzüglich mitzuteilen, nach Ablauf des Vertrages das Modem und Zubehör binnen einer Woche an die Teleneec zurück zu geben.

## § 8 Telefonbucheintrag

Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst die Teleneec 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.

## § 9 Leistungsstörungen

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

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

**9.3.1** Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz der Teleneec oder Telekommunikationsnetze Dritter,

**9.3.2** den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von Teleneec durch Kunden oder Dritte oder

**9.3.3** 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 Teleneec beruhen.

**9.4** Im Falle von Störungen hat der Kunde diese der Störungsannahme der Teleneec 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 zumutbaren Umfang Teleneec oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

**9.6** Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus § 10 ergebenden Haftungsumfang beschränkt

## § 10 Haftung und Haftungsbeschränkung

**10.1** Für Personenschäden haftet Teleneec unbeschränkt.

**10.2** Für sonstige Schäden haftet die Teleneec, wenn der Schaden von der Teleneec, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Teleneec 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 Teleneec, 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 Teleneec 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 Teleneec nur, wenn die Teleneec 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** Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Teleneec, die diese gem. § 44a TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

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

**10.6** Der Kunde haftet der Teleneec 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.

## § 11 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem mit einem Berechtigungsschein versehenen Beauftragten der Teleneec den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit 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 Benutzungsentgelte, 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 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) erhoben und verwendet. Hiernach ist TeleneC insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung (Bestandsdaten), Leistungserbringung oder Abrechnung (Verkehrsdaten) erforderlich ist. Weitere Informationen enthält das Informationsblatt „Hinweise zum Datenschutz“.

### § 13 Bonitätsprüfung

**13.1** Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter den Auftrag darin ein, dass die TeleneC der Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung), der Creditreform Bamberg-Coburg-Gera oder vergleichbaren Auskunfteien Daten über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages übermittelt. Unabhängig davon darf die TeleneC den genannten Auskunfteien auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach der Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die genannten Auskunfteien speichern und übermitteln die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit zu geben. Vertragspartner sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilen die genannten Auskunfteien auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die genannten Auskunfteien stellen personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung geben die genannten Auskunfteien Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften können die genannten Auskunfteien ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).

**13.2** Der Kunde kann Auskunft über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adressen lauten: SCHUFA Holding AG, Prager Straße 17, 04103 Leipzig / Creditreform Bamberg-Coburg-Gera, Titz KG, Creidiltzer Straße 28, 96450 Coburg.

**13.3** Erteilt ein Kunde, der Unternehmer ist, hierzu seine Einwilligung, darf die TeleneC neben den bei Kaufleuten üblichen Wirtschaftsauskunfteien auch bei der vom Kunden benannten Bank die banküblichen Auskünfte über die Geschäftsbeziehung zu Kunden einholen.

## 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 für Telefonie. Die Preisliste ist im Internet unter [www.teleneC.de](http://www.teleneC.de) abrufbar.

**14.2** Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes ist TeleneC berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

**14.3** Die 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 TeleneC eine Einzugsermächtigung erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto der TeleneC gutgeschrieben sein.

**14.4** Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der TeleneC schriftlich erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. TeleneC 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 TeleneC die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

**14.5** Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgelt-nachweis 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 Entgelt-nachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

**14.6** Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von TeleneC in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat TeleneC 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.

**14.7** Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und -abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von der TeleneC aus datenschutzrechtlichen Gründen grundsätzlich sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der gesetzlichen Speicherfrist gelöscht worden sind, trifft die TeleneC keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die TeleneC wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungs-erteilung auf diese Beschränkung hinweisen.

**14.8** Die Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten.

**14.9** Sofern der Kunde anstelle der Online-Rechnung eine Versendung der Rechnung in Papierform wünscht, wird hierfür ein monatliches Entgelt gemäß gültiger Preisliste berechnet.

**14.10** Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die TeleneC im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelbindungsnachweis), 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.

**14.11** 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.

**14.12** Die Leistungen werden dem Kunden grundsätzlich durch die TeleneC in Rechnung gestellt. Die TeleneC 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. Verrichtungshelfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

**14.14** 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.

**14.15** Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung TeleneC 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.

**14.16** Die TeleneC 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 ist, ist TeleneC berechtigt, jährliche Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem Basiszinssatz, mindestens aber 6 %, zu berechnen. Ein Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 8 % über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber Unternehmern behält TeleneC sich vor, einen höheren Verzugszins gegen Nachweis geltend zu machen

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

**15.3** Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzug bleibt TeleneC vorbehalten.

## 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 schriftlich gekündigt wird.

**16.2** Bei einem Umzug aus dem Versorgungsgebiet der TeleneC ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit vierwöchiger Frist zum Ende eines Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

### § 17 Vertragsänderungen/ Kündigung

**17.1** TeleneC kann den Vertrag mit dem Kunden durch schriftliche Mitteilung ändern sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich ist. Die einzelnen Änderungen sind dem Kunden in der Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis zu bringen und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, sofern der Kunde nicht binnen eines Monats seit Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich Widerspruch gegen einzelne oder alle Änderungen erhebt. TeleneC wird den Kunden bei der Bekanntgabe der Änderungen auf diese Folge hinweisen. 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).

**17.2** Ein Widerspruchsrecht besteht nicht, soweit TeleneC die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes um diese Veränderung anpasst. Hier tritt die Änderung mit Bekanntgabe in Kraft, sofern nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist.

### § 18 Sperre, fristlose Kündigung

**18.1** Die TeleneC ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 € in Verzug ist und TeleneC dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 75 € bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrages aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 45j TKG.

**18.2** Im Übrigen darf die TeleneC eine Sperre nur durchführen, wenn

**18.2.1** wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von TeleneC in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder

**18.2.2** ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der TeleneC, 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 TeleneC nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.

**18.4** Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch TeleneC wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf TeleneC den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung).

**18.5** Für die Aufhebung einer Sperre kann TeleneC ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen.

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

**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

**18.7.1** 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

**18.7.2** 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.

**18.7.3** oder der Kunde seinen Pflichten gemäß § 7 zuwiderhandelt.

**18.8** Kündigt die 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. Die TeleneC kann statt des Aufwendersersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe des einmaligen Bereitstellungspreises verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, 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**

Macht der Kunde geltend, TeleneC habe ihm gegenüber Pflichten aufgrund kundenschutzrelevanter Normen des TKG nicht erfüllt, kann er gebührenpflichtig die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen zum Zwecke der Streitbeilegung anrufen. Dies hat schriftlich oder online auf entsprechendem Antragsformular unter Darstellung des Sachverhalts, des Begehrens und des Nachweises des Versuchs einer Einigung zu geschehen. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

##### **§ 20 Schlussbestimmungen**

**20.1** Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. 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, Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

**20.3** Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Coburg Gerichtsstand. Für die vertragliche Beziehung gilt deutsches Recht.