



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Operator Telekommunikation International AG (im Folgenden „operator“ genannt) für **Privatkunden**

### § 1 Geltungsbereich

**1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge der operator Telekommunikation International AG, Am Weinhaus 6, 40882 Ratingen, Registergericht Amtsgericht Düsseldorf, über Telekommunikationsdienste sowie sonstige darauf basierende oder mit ihnen in Zusammenhang stehende Dienstleistungen (nachfolgend insgesamt „Dienstleistungen“, „Leistungen“ oder „Produkte“ genannt), welche die operator für einen Privatkunden / Auftraggeber, erbringt. Als Privatkunde gelten alle Verbraucher im Sinne von § 13 BGB. Sie gelten mit Vertragsschluss künftig ausdrücklich auch für solche Verträge, die operator und der Auftraggeber in der Vergangenheit abgeschlossen haben. Ziffer 21.3 findet – mit Ausnahme von Satz 1 und Satz 5 – entsprechende Anwendung.

**1.2.** Bei Telekommunikationsdiensten gelten insbesondere die §§ 43a – 47b TKG (Kundenschutz) uneingeschränkt, die AGB beabsichtigen keine Änderung der vorgenannten Bestimmungen

**1.3** Im Falle von Widersprüchen zwischen verschiedenen Vertragsdokumenten gelten diese in folgender absteigender Reihenfolge: 1. schriftliche Zusatzvereinbarung, 2. Auftragsformular bzw. Vertragsdokument 3. Leistungsbeschreibung, 4. Service Level Agreement (SLA), 5. Preisblatt, 6. Besondere Bestimmungen dieser AGB, 7. Allgemeine Bestimmungen dieser AGB, 8. Besondere Geschäftsbedingungen. Alle vorgenannten Dokumente werden – soweit im Einzelfall einschlägig – Vertragsbestandteil.

**1.4** Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn operator ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### § 2 Vertragsabschluss

**2.1** Der Vertrag zwischen Auftraggeber und operator kommt zustande entweder durch Unterzeichnung eines Vertragsdokuments durch beide Parteien oder durch einen schriftlichen Auftrag des Auftraggebers unter Verwendung des hierfür vorgesehenen Auftragsformulars und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch operator. Ein telefonischer Auftrag des Auftraggebers wird mit Zugang der schriftlichen Auftragsbestätigung der operator beim Auftraggeber wirksam. Statt der Schriftform ist jeweils auch die Textform ausreichend. Die operator kann die Annahme eines Auftrags auch durch Beginn der Ausführung des Auftrags annehmen. Soweit der Auftraggeber eine Leistung beauftragt hat, die aus mehreren unabhängig voneinander nutzbaren Einzelleistungen besteht, und operator mit der Erbringung einer oder mehrerer dieser Einzelleistungen beginnt, ohne zuvor dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung übersandt zu haben, beschränkt sich die Annahmeerklärung der operator auf die Leistung(en), mit deren Ausführung operator begonnen hat.

**2.2** Der Auftraggeber ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da operator zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit der Leistung sowie die Bonität des Auftraggebers gem. § 11, prüft.

**2.3** Sagt operator die Bereitstellung von optionalen Leistungen zu, so steht diese Zusage unter der aufhebenden Bedingung der Verfügbarkeit der Leistung. Können derartige Leistungen nicht erbracht werden, lässt dies die Bestellung im Übrigen jedoch unberührt.

**2.4** Angebote von operator sind immer freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.

**2.5.** Der Auftraggeber hat ein Widerrufsrecht bei **Verbraucherverträgen**, siehe die **WIDERRUFS-BELEHRUNG am Ende dieser AGB**.

### § 3 Grundstücksnutzung

**3.1** Der Vertrag zwischen operator und dem Auftraggeber kann von operator ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Auftraggeber auf Verlangen der operator nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.



**3.2** Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn operator den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt. Kündigt operator einen Vertrag, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde wegen Nichtvorlage oder Kündigung des Nutzungsvertrages, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie einen Ablösebetrag in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Auftraggeber bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass operator kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. operator bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

#### **§ 4 Vorleistungen**

**4.1** operator darf zur Leistungserbringung Erfüllungsgehilfen einsetzen, ohne dass ihre vertraglichen Pflichten davon berührt werden. Sofern sich operator zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Auftraggebers.

**4.2** Die Leistungsverpflichtung der operator gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit operator mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der operator beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter.

#### **§ 5 Leistungsbestimmung und Produktinformationsblatt**

**5.1** Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich in aufsteigender Reihenfolge aus diesen AGBs, der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie den Vereinbarungen der Vertragsparteien. operator stellt dem Kunden ein Produktinformationsblatt zur Verfügung, sofern der Kunde einen Zugang zum Internet (Mobil- oder Festnetz) vereinbart (siehe im Detail § 25. operator stellt dem Auftraggeber die vereinbarten Leistungen entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung zur Verfügung. operator wird den Auftraggeber in jedem Falle einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten, soweit diese Leistungseinstellung oder Beschränkungen vorhersehbar und die Unterrichtung für operator zumutbar ist.

**5.2** operator erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz. Es werden geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingesetzt, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern operator Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.

**5.3** Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt. operator wird sich nach Kräften bemühen, die geschuldeten Leistungen zu dem in Aussicht gestellten Termin bereitzustellen. Bereitstellungstermine gelten nur dann als verbindlich zugesichert, wenn operator dies ausdrücklich schriftlich zugesichert hat. Voraussetzung für die rechtzeitige Bereitstellung der geschuldeten Leistung ist in jedem Fall, dass:

- a.** operator vom Auftraggeber vollständig und rechtzeitig alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen erhalten hat;
- b.** der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten erfüllt;
- c.** die für die Bereitstellung der Dienstleistung erforderlichen technischen und baulichen Gegebenheiten bzw. Einrichtungen vorhanden sind, soweit diese nicht ausdrücklich von operator als Leistung bzw. Teil der Leistung geschuldet sind.



**5.4** Werden dem Auftraggeber für die Vertragsdauer technische Einrichtungen oder Endgeräte überlassen, bleiben diese – soweit nichts anderes vereinbart wird – Eigentum von operator und sind nach Vertragsbeendigung sowie zuvor jederzeit auf Verlangen an operator herauszugeben. Soweit es aus technischen und/oder betrieblichen Gründen notwendig erscheint, kann operator während der Vertragslaufzeit jederzeit den Austausch dieser Einrichtungen verlangen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diesen Austausch selbst vorzunehmen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. operator haftet nicht für Schäden und Störungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Auftraggeber den Austausch nicht durchgeführt hat. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.

**5.5** operator ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Auftraggebers kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil gemäß § 95 BGB des jeweiligen Grundstücks.

**5.6** Wünscht der Auftraggeber eine Rufnummernportierung auf operator, so ist operator nur verpflichtet, die Kündigung des Auftraggebers mit dem Antrag auf Portierung als Bote oder Bevollmächtigter an den abgebenden Provider ordnungsgemäß und rechtzeitig zuzuleiten. Klarstellend weist die operator darauf hin, dass der abgebende Provider kein Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfe der operator ist. operator haftet daher nicht für Schäden, die dem Auftraggeber dadurch entstehen, dass der abgebende Provider die Rufnummernportierung nicht oder verspätet durchführt, es sei denn, operator hat dies zu vertreten.

**5.7** Auf schriftlichen Antrag des Auftraggebers veranlasst operator unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Auftraggebers 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 Auftraggeber den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. operator haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Auftraggebers können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z.B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inversssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inversssuche kann der Auftraggeber jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird operator die Rufnummer des Auftraggebers mit einem Sperrvermerk für die Inversssuche versehen.

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

**5.9** operator erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Der Anruf wird an die Notrufzentrale weitergeleitet, die für die vom Auftraggeber bei operator im Auftrag angegebene Adresse zuständig ist. Nur wenn der angegebene Name und die Adresse zum Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Falls der Auftraggeber einen Notruf für einen anderen Standort absetzen will als für die angegebene Adresse (z.B. bei nomadischer Nutzung), ist eine Notrufversorgung nur unter der Bedingung möglich, dass der Anrufer der Notrufzentrale seinen Standort und seinen Namen mitteilt. Sogenannte „Röchelrufe“ sind in diesem Fall nicht möglich. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Auftraggeber ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb der angegebenen Adresse aufzukommen.

**5.10** Sofern operator erkennt, dass auf Grund von offensichtlich unautorisiertem Fernzugriff auf die von operator überlassene Hardware Rufumleitungen zu bestimmten Rufnummern(gassen)



oder Auslandszielen eingerichtet worden sind, ist operator berechtigt, zum Schutz des Auftraggebers die Erreichbarkeit der betroffenen Rufnummern(gassen) oder Auslandsziele zu sperren. Der Auftraggeber bleibt selbst verpflichtet, die ihm möglichen und zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um einen Missbrauch seiner eigenen Endeinrichtungen zu verhindern.

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

**5.12** Der Auftraggeber kann die operator beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

## **§ 6 Vertragslaufzeit und Kündigung**

**6.1** Soweit im jeweiligen Auftragsformular oder in den jeweiligen produktspezifischen Besonderen Bestimmungen oder in einer individuellen Zusatzvereinbarung nichts anderes bestimmt ist, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von 24 (in Worten: „vierundzwanzig“) Monaten, beginnend mit dem Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung der geschuldeten Leistung. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit jeweils in Textform ordentlich gekündigt werden. Ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um weitere zwölf Monate und kann unter Einhaltung der vorher genannten Kündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende von jeder Partei gekündigt werden. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf, vierundzwanzig, sechsunddreißig, achtundvierzig oder sechzig Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen. Die Vertragslaufzeit für jede einzelne Teilleistung beginnt jeweils mit ihrer betriebsfähigen Bereitstellung.

**6.2** Soweit der Auftraggeber Leistungen beauftragt hat, die aus mehreren unabhängig voneinander nutzbaren Einzelleistungen bestehen, werden diese – bedingt durch unterschiedliche Lieferfristen der Vorlieferanten – häufig zeitversetzt betriebsfähig bereitgestellt. In diesem Fall beginnt die Mindestvertragslaufzeit mit der zuletzt betriebsfähig bereitgestellten Einzelleistung. Unabhängig vom Beginn der Mindestvertragslaufzeit erfolgt die Abrechnung von Teilleistungen jedoch in jedem Fall ab dem Zeitpunkt ihrer betriebsfähigen Bereitstellung, sofern nicht im Auftrag etwas anderes vereinbart worden ist.

**6.3** 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.

**6.4** Bei Produktwechseln beginnt ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des neuen Produkts eine neue Mindestlaufzeit des jeweiligen Produkts gem. Produktangebot. Die neue Mindestlaufzeit beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung.

**6.5** Bei Produkten mit werktäglichem Kündigungsrecht muss die Kündigung der operator oder dem Auftraggeber mindestens sechs Werktage vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Der Samstag gilt hier nicht als Werktag.

**6.6** Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt (s. § 7).

**6.7** Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

## **§ 7 Fristlose Kündigung aus wichtigem Grund**

**7.1** Jede der Parteien ist berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung außerordentlich aus wichtigem Grund zu kündigen. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer Pflicht aus dem Vertrag, ist die Kündigung regelmäßig erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig. § 323 Abs. 2 BGB findet entsprechende Anwendung.

**7.2** operator kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung insbesondere dann kündigen, ohne dass es einer vorherigen Abmahnung bzw. eines Abhilfeverlangens bedarf, wenn:



- a. die Möglichkeit einer Gefährdung der Netzintegrität durch die besondere Art der Nutzung durch den Auftraggeber besteht;
  - b. der Auftraggeber seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat;
  - c. der Auftraggeber für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem erheblichen Teil der Entgelte (mindestens 75,00 EUR in Verzug kommt;);
  - d. der Auftraggeber einer Aufforderung von operator nach Sicherheitsleistung gem. § 17 nicht nachkommt;
  - e. operator zur Vertragserfüllung auf Vorleistungen eines Dritten angewiesen ist und dieser die Vorleistung einstellt, obwohl er zur Leistungserbringung vertraglich gegenüber operator verpflichtet ist, und operator die Leistungseinstellung nicht zu vertreten hat;
- 7.3** Hält operator nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltende Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Auftraggeber den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

## **§ 8 Entgelte, Zahlungsbedingungen / Beanstandungen**

**8.1** Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistung berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Die vom Auftraggeber an operator zu zahlende Preise sind den jeweils gültigen Preislisten, den jeweils gemachten und angenommenen Angeboten bzw. den geschlossenen Verträgen zu entnehmen. Die Preislisten können in den Geschäftsräumen der operator eingesehen werden. Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Entgeltverzeichnis ist unter <http://www.operator.de> abrufbar oder wird auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung gestellt.

**8.2** Die Rechnungsstellung erfolgt bei nutzungsabhängigen Leistungen monatlich für die im Vormonat in Anspruch genommenen Leistungen, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde. Soweit monatliche nutzungsunabhängige Entgelte zu zahlen sind, kann die Rechnungsstellung vorab zu Beginn des Monats erfolgen. Soweit von operator gelieferte technische Einrichtungen zu vergüten sind, erfolgt die Rechnungsstellung mit Lieferung. Anschlussentgelte werden mit der ersten Rechnung für laufende Leistungsentgelte erhoben. Ist ein nutzungsunabhängiges Entgelt nicht für einen vollen Kalendermonat zu entrichten, so wird es zeitanteilig berechnet. Die Höhe des für einen Tag anzusetzenden Entgeltes beträgt demnach – abhängig von der Anzahl der Tage des betreffenden Kalendermonats – d.h. zwischen 1/31 und 1/28 des vereinbarten Monatsentgelts.

Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistung berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine Pauschale Vergütung vereinbart wurde, unter Zugrundelegung der von operator gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung gestellt; oder in dem Monat wenn Sie angefallen sind. operator ist berechtigt, regelmäßige Entgelte (z.B. Grundgebühren, oder auch Flatrates) monatlich im Voraus zu berechnen.

**8.3** Sämtliche Entgelte werden sieben (7) Tage nach Rechnungsdatum fällig und zahlbar. Soweit der Auftraggeber operator keine Einzugsermächtigung als SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag sieben (7) Werktage nach Rechnungsdatum im Wege des bargeldlosen Zahlungsverkehrs gutgeschrieben sein. operator ist nicht verpflichtet, Zahlungen per Scheck zu akzeptieren. Hat der Auftraggeber operator eine Einzugsermächtigung als SEPA-Lastschriftmandat erteilt, bucht operator den Rechnungsbetrag bei Fälligkeit vom Konto des Auftraggebers ab. operator wird den Auftraggeber über die Abbuchungsfrist von sieben (7) Werktagen nach Rechnungsdatum in jeder Rechnung informieren (Vorab-Information). Zu Barzahlungen ist der Auftraggeber nicht berechtigt. Auf Verlangen der operator kann der Auftraggeber zur Erteilung einer Einzugsermächtigung als SEPA-Lastschriftmandat verpflichtet werden.



**8.4** operator behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Auftraggeber zu verlangen. operator behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.

**8.5** 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.

**8.6** Der Auftraggeber hat die Rechnung nach Zugang zu überprüfen. Beanstandungen gegen die Rechnungen von operator sind unverzüglich, spätestens aber innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei operator geltend zu machen. Unterlässt der Auftraggeber dies, gilt die jeweilige Rechnung seitens des Auftraggebers als genehmigt und trifft operator keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Die Nachweispflicht der operator für die Einzelverbindungen entfällt außerdem, wenn Verkehrsdaten auf Wunsch des Auftraggebers gelöscht oder nicht gespeichert werden.

**8.7** Der Auftraggeber kann innerhalb von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht (8) 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. Erfolgt demnach die Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung binnen acht (8) Wochen, so tritt die Fälligkeit unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen ein. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Auftraggebers abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von operator in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat operator gegen den Auftraggeber Anspruch auf den Betrag, den der Auftraggeber 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.

**8.8** Rückerstattungsansprüche des Auftraggebers (z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc.) werden dem Rechnungskonto des Auftraggebers gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet, sofern der Auftraggeber keine anderweitige Weisung erteilt. Nimmt der Auftraggeber am Einzugsermächtigungsverfahren als SEPA-Lastschriftmandat teil, ist er verpflichtet, für eine ausreichende Deckung des angegebenen Bankkontos zu den Einzugssterminen zu sorgen. Bei mangels Deckung verursachter Rückbelastung aufgrund des Verschuldens des Auftraggebers oder seiner Bank, trägt der Auftraggeber eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 5,00 EUR. Der Auftraggeber ist berechtigt nachzuweisen, dass operator kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

**8.9** Die Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen der operator durch Dritte, die vom Auftraggeber zu vertreten ist, entstanden sind. Zu vertreten hat der Auftraggeber insbesondere die Inanspruchnahme von Leistungen, die Dritte aufgrund von Sicherheitslücken an Auftraggeber-eigenen Endgeräten, wie z.B. Telefonanlagen, nutzen. Der Auftraggeber ist für die Sicherheit der Endgeräte und damit auch für geeignete Maßnahmen verantwortlich, die den Missbrauch der operator Leistungen ausschließen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Netzzugang in dem entsprechenden Abrechnungszeitraum überhaupt nicht genutzt wurde. Im Falle der unbefugten Nutzung bleibt dem Auftraggeber zudem der Nachweis vorbehalten, dass er die unbefugte Nutzung nicht zu vertreten hat.

**8.10** Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen. Bei Verbindungen zu Diensten Dritter, insbesondere zu Mehrwertdiensten Dritter enthält der Preis sowohl das Entgelt für den Dienstanbieter als auch das Entgelt für die operator Verbindungen. Operator ist berechtigt Entgelte für Verbindungen zu Dienstangeboten Dritter, zu denen operator die Verbindungen herstellt, geltend zu machen. Auftraggeber ist daneben auch verpflichtet, Entgelte zu zahlen, die durch befugte und oder unbefugte Nutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind.

## **§ 9 Weitere Pflichten des Auftraggebers**

**9.1** Der Auftraggeber hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von operator vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von operator



geschuldeten Leistungen operator unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den im Einflussbereich des Auftraggebers bzw. des Grundstückseigentümers befindlichen Einrichtungen der operator hat der Auftraggeber ebenfalls unverzüglich der operator mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Auftraggeber unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse geeignet, erforderlich und zumutbar sind.

**9.2** Der Auftraggeber stellt für Installation und Betrieb der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen der operator unentgeltlich und rechtzeitig eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume bzw. Grundstücke sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand.

**9.3** Der Auftraggeber ist verpflichtet,

**a.** operator, ihren Beauftragten oder Erfüllungsgehilfen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten sowohl den physikalischen Zutritt zum Standort, an dem die geschuldeten Leistungen zu erbringen sind, sowie zu den für die Leistungserbringung relevanten technischen Einrichtungen zu gewähren, als auch jederzeit den Fern-Zugriff (Remote-Access) hierauf, um operator die Vertragserfüllung bzw. den Service zu ermöglichen. operator wird den Auftraggeber rechtzeitig unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Fernzugriff nötig wird. Die kurzzeitige Unterbrechung der Telekommunikationsdienstleistungen während der Arbeiten hat der Auftraggeber zu dulden;

**b.** alle vom Auftrag betroffenen Rufnummern einschließlich der korrekten, vollständigen Rufnummernblöcke der berechtigten Nebenstellen sowie jede diesbezügliche Änderung unverzüglich anzuzeigen;

**c.** die überlassenen persönlichen Geheimnummern (PIN etc.) oder Zugangsdaten geheim zu halten bzw. unverzüglich zu ändern oder Änderungen zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass unbefugte Dritte Kenntnis von diesen Daten erhalten haben;

**d.** die Zugriffsmöglichkeiten auf die von operator angebotenen Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen sowie rechtswidrige Handlungen zu unterlassen. Insbesondere hat der Auftraggeber bereits den Versuch zu unterlassen, - Dritten den Zugang zu den Diensten der operator zu ermöglichen, - es Dritten zu ermöglichen, die Dienste, die operator für den Auftraggeber erbringt, missbräuchlich zu nutzen, insbesondere Relays offen zu lassen, - für einzelne Anwendungen lizenzierte Anwendungssoftware über die Dienste der operator unberechtigt zu verbreiten, - Kommunikationsdienste zu unterbrechen oder zu blockieren, etwa durch Überlastung, soweit dies vom Auftraggeber zu vertreten ist, - Strafbare Inhalte jeglicher Art, insbesondere pornographische, gewaltverherrlichende oder solche Inhalte, die gegen die freiheitlich demokratische Grundordnung gerichtet sind, sowie Propagandamittel und Kennzeichen verfassungswidriger Parteien oder ihrer Ersatzorganisationen über Dienste der operator zu verbreiten oder zugänglich zu machen, - sich oder Dritten den Besitz strafbarer pornographischer Inhalte zu verschaffen, die den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen mit Tieren zum Gegenstand haben.

**e.** die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Nutzung der Dienste und Leistungen der operator einschlägig sein sollten,

**f.** der operator erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldungen) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen,

**g.** Der Auftraggeber hat die ihm zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um den unbefugten Zugriff Dritter auf das Netz von operator unter Verwendung der Endeinrichtungen des Auftraggebers zu verhindern. Hierzu wird der Auftraggeber insbesondere nur Endeinrichtungen verwenden, zum Beispiel Telefonanlagen, die insoweit dem Stand der Technik und den einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechen. Der Kunde wird die vor oder nach dem Erwerb der Endeinrichtung erteilten Sicherheitshinweise des Herstellers beachten und Passwörter so definieren, dass Sie von einschlägigem Standard wie zum Beispiel 12345 abweichen und den Sicherheitsanweisungen der Hersteller zu jedem Zeitpunkt nachkommen

**h.** operator wenigstens 48 Stunden vor einer vorhersehbaren, außergewöhnlich hohen Nutzung der Dienste diese Nutzung anzuzeigen.



**9.4** Verstößt der Auftraggeber gegen die in Ziffer 9.3 d genannten Pflichten, ist operator ohne vorherige Abmahnung und bei Verstößen gegen die in Ziffern 9.2, 9.3 a-c und e-h genannten Pflichten nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

**9.5** Verstößt der Auftraggeber gegen die in Ziffer 9.3 d, e, g geregelten Pflichten, ist operator neben der Berechtigung zur fristlosen Kündigung befugt, mit sofortiger Wirkung ihre Leistungen an den Auftraggeber zu sperren und der Auftraggeber haftet operator für Verbindungsentgelte und Schäden, die durch die Verstöße der genannten Pflichten des Auftraggebers entstehen; insbesondere für die zu vertretende unberechtigte Nutzung des Anschlusses des Auftraggebers. Außerdem stellt der Auftraggeber operator von diesbezüglichen Ansprüchen dritter frei.

**9.6** Der Auftraggeber hat operator unverzüglich jede Änderung seines Namens, seines Wohn oder Geschäftssitzes, Rufnummer, Anschlussart, E-Mailadresse, Rechtsform bzw. seiner Rechnungsanschrift oder Bankverbindung und grundlegende Änderung seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens) mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhaftes Nichtübermittlung solcher Informationen verursacht werden, hat der Auftraggeber der operator zu erstatten.

**9.7** Der Auftraggeber ermächtigt operator durch gesonderte Erklärung schriftlich, die für die jeweilige Produktrealisierung (Portierung, Anschlussübernahme, Preselection) erforderlichen Willenserklärungen gegenüber anderen Netzbetreibern bzw. gegenüber dem abgebenden Provider zu erklären.

**9.8** Es obliegt allein dem Auftraggeber, gegen alle Arten von Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wurde.

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

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

**9.11** Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der operator an, so

**a.** darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,

**b.** hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,

**c.** haftet er für alle Schäden, die operator aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die operator dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,

**d.** hat er gegenüber operator keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung. Dies umfasst auch die Nutzung Kundeneigener Telekommunikationsanlagen im Falle eines sogenannten Fraud-Falles.

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

**9.13** Um Endeinrichtungen 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, der operator 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, eines unberechtigten Zugriffs oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

**9.14** Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der operator gehört, hat der Kunde selbst gemäß § 11 Abs. 4 FTEG für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.

**§ 10 Überlassung an Dritte 10.1** Dem Auftraggeber ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der operator nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit operator ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen oder Dritten die Leistungen dauerhaft zur Nutzung zu überlassen.

**10.2** Der Auftraggeber darf die Leistungen der operator weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Auftraggeber ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen, soweit der Auftraggeber diese Nutzung zu vertreten hat.

## **§ 11 Umzug**

**11.1** Dem Auftraggeber ist bekannt, dass nicht alle Produkte der operator flächendeckend in Deutschland verfügbar und insbesondere bereitgestellte Festverbindungen ortsgebunden (= vertraglich vereinbarter Installationsort) sind.

**11.2** Ein Umzug des Auftraggebers stellt keinen wichtigen Grund für eine außerordentliche Kündigung des Vertrages dar. operator wird dem Auftraggeber das Produkt am neuen Standort zur Verfügung stellen, soweit es dort verfügbar ist und der Auftraggeber dies beauftragt (Umzugsauftrag). Für den Umzug wird das Bereitstellungsentgelt gem. aktueller Preisliste erhoben, wenn die vereinbarte Vertragslaufzeit unverändert bleibt. Ab betriebsbereiter Bereitstellung des Produkts an der Umzugsadresse beginnt nach Wahl des Kunden erneut die Mindestvertragslaufzeit gem. Produktangebot; in diesem Fall verzichtet operator auf das Bereitstellungsentgelt.

**11.3** Soweit der neue Standort des Auftraggebers noch erschlossen werden muss, wird operator dem Auftraggeber ein Angebot über die Erschließung unterbreiten.

**11.4** Lehnt der Auftraggeber dieses Angebot ab, erteilt er keinen Umzugsauftrag und/oder ist das Produkt am neuen Standort nicht verfügbar, so kann jede Partei den bestehenden Vertrag über das Produkt ordentlich kündigen. Der Auftraggeber hat bis zur Vertragsbeendigung die mit operator vereinbarten nutzungsunabhängigen Entgelte zu zahlen. Je nach Produkt kann operator im Einzelfall ein Angebot für eine vorzeitige Vertragsbeendigung unterbreiten.

**11.5** Der Umzugsauftrag ist operator spätestens 3 Monate vor dem gewünschten Umzugstermin schriftlich mitzuteilen. Andernfalls kann eine termingetreue Realisierung am neuen Standort nicht gewährleistet werden.

## **§ 12 Leistungsstörungen**

**12.1** operator erbringt ihre Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb eines Telekommunikationsnetzes und Rechenzentrums. operator unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 0800-3031322 zu richten. operator wird Störungen ihrer Leistungen, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen, gemäß den Bestimmungen der jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibung bzw. SLA oder ggf. anderweitigen Vereinbarung beseitigen. Sollten Störungen vorliegen, für die keine Regelung zur Entstörung vereinbart ist, erfolgt die Entstörung innerhalb einer angemessenen Frist.

**12.2** operator übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der operator, die auf

**a.** Eingriffe des Auftraggebers oder Dritter in das Telekommunikationsnetz der operator,



b. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von operator durch Auftraggeber oder Dritte oder

c. die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der operator erforderlichen Geräte oder Systeme durch Auftraggeber oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der operator beruhen.

**12.3** Ist eine Fehlerbeseitigung innerhalb einer für eine bestimmte Leistung vereinbarten Fehlerbehebungszeit oder - falls eine solche Vereinbarung nicht vorliegt - innerhalb einer angemessenen Fehlerbehebungszeit nicht möglich, kann der Auftraggeber operator eine angemessene Nachfrist für die Fehlerbehebung setzen. Die Nachfrist muss mindestens der für die jeweilige Leistung gegebenenfalls vereinbarten Fehlerbehebungszeit oder - falls eine solche Vereinbarung nicht vorliegt - der angemessenen Fehlerbehebungszeit entsprechen. Ist operator innerhalb dieser Nachfrist die Fehlerbehebung nicht möglich, kann der Auftraggeber die Vergütung anteilig mindern oder nach weiterer Fristsetzung, die mindestens 7 Tage betragen muss, die entsprechende Leistung kündigen. Bei Totalausfall der Leistung kann der Auftraggeber nach Ablauf der Nachfrist die entsprechende Leistung fristlos aus wichtigem Grund kündigen.

**12.4** Der Auftraggeber hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung operator verpflichtet ist.

### **§ 13 Haftung**

**13.1** Für Vermögensschäden ist die Haftung von operator bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen gegenüber dem Kunden für fahrlässige Handlungen auf höchstens 12.500 Euro je Kunden begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

**13.2** operator haftet für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden, die nicht in den Anwendungsbereich von Ziff. 10.1. fallen, haftet operator bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbegrenzt. Im Übrigen haftet operator nur bei schuldhafter Verletzung so wesentlicher Vertragspflichten, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist. In diesen Fällen haftet operator bis zur Höhe des bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schadens.

**13.3.** Für Datenverluste haftet operator bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziff. 13.1. und Ziff.13.2. nur, soweit der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung in angemessenen Intervallen gesorgt hat. Die Haftung ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.

**13.4** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**13.5.** Operator hat keinen Einfluss auf die übermittelten Inhalte und Daten. Diese unterliegen keiner Prüfung durch Operator. Insbesondere erfolgt keine Überprüfung darauf, ob sie schadensstiftende Software (z. B. Viren, Trojaner, Würmer etc.) enthalten. Operator weist darauf hin, dass für die Erbringung der Leistungen teilweise Übertragungswege und Systeme Dritter genutzt werden. Operator haftet nicht für hierdurch entstehende Beeinträchtigungen.

**13.6.** Bei der Nutzung von Netzen anderer Anbieter beschränkt sich die Leistungspflicht der operator darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Für Schaden verursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nicht-Zustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen dieser Anbieter oder sonstiger Dritter entstehen, und die nicht durch operator bzw. ihr Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verursacht wurden, haftet operator nur, falls und soweit ihr Schadenersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern oder Dritten zustehen. operator kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser



Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung der operator ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

**13.7.** Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretenden Verletzungen der Rechte Dritter gegenüber diesen selbst und unmittelbar. Bei begründeten Ansprüchen Dritter gegen operator ist der Kunde verpflichtet, operator auf erstes Anfordern freizustellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass er die schadensursächliche Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

**13.8.** Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch bei Haftung auslösenden Ereignissen durch Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von operator.

**13.9.** Im Übrigen ist eine Haftung der operator ausgeschlossen.

## **§ 14 Verzug/Sperre**

**14.1** operator ist berechtigt, ihre Leistungen an den Auftraggeber gem. § 45k TKG zu unterbrechen (Sperre),

**a.** wenn der Auftraggeber nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75,00 EUR in Verzug ist, oder

**b.** wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von operator in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Auftraggeber diese Entgeltforderung beanstanden wird,

**c.** sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird. Bei der Berechnung der 75,00 EUR bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Auftraggeber form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die die operator gegenüber dem Auftraggeber mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Vorstehende Regelungen gelten nicht, wenn operator den Auftraggeber zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert hat und der Auftraggeber diesen nicht binnen zwei Wochen gezahlt hat.

**14.2** Im Falle des Zahlungsverzugs des Auftraggebers wird ihm die Sperre mit einer Frist von mindestens zwei Wochen mit dem Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, schriftlich angekündigt. Der Auftraggeber bleibt auch nach der Sperrung verpflichtet, das monatliche Entgelt zu zahlen.

**14.3** Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf operator den Netzzugang des Auftraggebers insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrecht erhalten werden. Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird operator diese aufheben.

**14.4** Im Falle des Zahlungsverzugs zahlt der Auftraggeber der operator zudem Verzugszinsen in Höhe von 9% über dem Basiszinssatz, es sei denn, die operator weist einen höheren oder der Auftraggeber einen geringeren Zinsschaden nach. Die operator behält sich im Falle des Zahlungsverzuges zudem die Geltendmachung aller weiteren Ansprüche vor. operator hat als Gläubiger einer Entgeltforderung, bei Verzug des Auftraggebers, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40,00 EUR. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Pauschale nach Satz 3 ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

## **§ 15 Beendigung des Vertrages**

**15.1** Nach Beendigung des Vertrages wird der Auftraggeber operator unverzüglich Zugang zu sämtlichen im Eigentum von operator stehenden technischen Einrichtungen und Gegenständen gewähren oder verschaffen und diese an operator herausgeben. operator kann von dem Auftraggeber auch verlangen, die überlassenen Einrichtungen nach Anleitung abzubauen und frei Haus an operator innerhalb von zehn (10) Werktagen zurückzusenden oder entsprechend käuflich zum Zeitwert erwerben. Werden überlassenen Einrichtungen nicht fristgemäß an operator zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Zeitwertes mit der Abschlussrechnung.



**15.2** Möchte der Auftraggeber nach Beendigung des Vertrags einen Vertrag mit einem anderen Provider als operator abschließen und seine Rufnummern weiterhin nutzen, so muss er

**a.** soweit eine Anschlussübernahme durch operator vorliegt, die Rückführung des Anschlusses auf die Deutsche Telekom AG (DTAG) durch Erklärung gegenüber der DTAG veranlassen.

**b.** soweit keine Anschlussübernahme durch operator vorliegt, die Portierung der Rufnummer auf einen anderen Provider durch Erklärung diesem gegenüber veranlassen. Die genaue Vorgehensweise muss der Auftraggeber jeweils mit dem neuen Provider abstimmen. Die Wirksamkeit der Kündigung des Vertrags mit operator ist unabhängig davon, ob der Auftraggeber die Rückführung seines Anschlusses bzw. die Portierung seiner Rufnummern veranlasst hat. Erfolgt keine Rückführung des Anschlusses bzw. Portierung der Rufnummern, so kann der Auftraggeber seine Rufnummern nach Beendigung des Vertrags mit operator nicht mehr nutzen.

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

**15.4** Hat der Auftraggeber eine Preselection auf operator und möchte er diese künftig auf einen anderen Provider ändern, so muss er gegenüber dem neuen Provider erklären, dass die Preselection künftig über diesen erfolgen soll. Die genaue Vorgehensweise muss der Auftraggeber mit dem neuen Provider abstimmen. Die gültige Vertragslaufzeit bleibt davon unberührt.

## **§ 16 Höhere Gewalt**

Für Ereignisse höherer Gewalt, die operator die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, haftet operator nicht. Solche Ereignisse berechtigen operator, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit zu unterbrechen. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung, Krieg, terroristische Anschläge, Naturkatastrophen oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch operator unverschuldet sind. operator wird dem Auftraggeber, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Ist operator für mehr als 30 Tage aufgrund höherer Gewalt an der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen gehindert, so kann jede der Parteien den Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich kündigen.

## **§ 17 Sicherheitsleistung**

**17.1** operator ist jederzeit berechtigt, die Annahme eines Auftrags von der vorherigen Stellung einer angemessenen Sicherheitsleistung in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig zu machen. Ebenso ist operator berechtigt, jederzeit während der Vertragslaufzeit eine angemessene Sicherheit zu verlangen, wenn der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug gerät.

**17.2** operator ist berechtigt, ihre Leistungen auch nach Vertragsschluss von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen, wenn der Auftraggeber sich mit Forderungen der operator um mehr als 14 Tage in Verzug befindet oder wenn nach Abschluss des Vertrags erkennbar wird, dass ihr Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des anderen Teils gefährdet wird.

**17.3** Kommt der Auftraggeber der Aufforderung nach Erbringung einer Sicherheitsleistung nicht innerhalb einer Frist von sieben (7) Tagen ab Datum der Aufforderung nach, kann operator nach fruchtlosem Ablauf einer Nachfrist von weiteren drei (3) Tagen die Leistungen an den Auftraggeber sperren oder den Vertrag außerordentlich fristlos kündigen.

**17.4** operator wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

## **§ 18 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis**



**18.1** operator wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Bestimmungen (insbesondere des TKG) und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben, verarbeiten und nutzen.

**18.2** Soweit für die ordnungsgemäße Vergütungsermittlung und Abrechnung erforderlich, erhebt und speichert operator Verkehrsdaten. Diese werden von operator vollständig gespeichert und spätestens sechs (6) Monate nach Rechnungsversand gelöscht. Bei fristgerechten Einwendungen oder Beschwerden des Auftraggebers gegen Grund und Höhe der Rechnung ist operator zur weiteren Speicherung der Verkehrsdaten berechtigt, bis die Einwendungen oder Beschwerden abschließend geklärt sind.

**18.3** Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu Anschlüssen von bestimmten Personen, Behörden und Organisationen in sozialen und kirchlichen Bereichen in einer Gesamtsumme zusammengefasst abgerechnet oder im Einzelverbindungs nachweis (EVN) ausgewiesen. Die Zielrufnummern solcher Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

**18.4** Auf schriftlichen Antrag des Auftraggebers erstellt operator im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

**18.5** operator darf personenbezogene Daten (Bestandsdaten) des Kunden, die erforderlich sind, um dieses Vertragsverhältnis einschließlich seiner inhaltlichen Ausgestaltung zu begründen oder zu ändern, verarbeiten und nutzen, soweit dies zur Beratung des Kunden, zur Werbung und zur Marktforschung für eigene Zwecke und zur bedarfsgerechten Gestaltung der operator Telekommunikationsleistungen erforderlich ist und der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsabschluss widersprochen hat.

**18.6** Der Anschlussinhaber erklärt, dass er alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und zukünftige Mitbenutzer unverzüglich informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden. Im Falle eines Anschlusses in Betrieben oder Behörden erklärt der Anschlussinhaber, dass die Mitarbeiter informiert worden sind und zukünftige Mitarbeiter unverzüglich informiert werden und dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung soweit erforderlich, entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt worden ist.

## **§ 19 Bonitätsprüfung**

**19.1** Willigt der Auftraggeber mit seiner Unterschrift unter den Auftrag gleichzeitig darin ein, dass die operator der Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunftsteilen Daten über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages übermittelt. Unabhängig davon darf die operator den genannten Auskunftsteilen 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 und dadurch die schutzwürdigen Belange des Auftraggebers nicht beeinträchtigt werden. Die genannten Auskunftsteile speichern und übermitteln die Daten an ihre Vertragspartner in der Europäischen Union, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit zu geben. Vertragspartner sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilen die genannten Auskunftsteile auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die genannten Auskunftsteile stellen personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung geben die genannten Auskunftsteile Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften können die genannten Auskunftsteile ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).

**19.2** Erteilt ein Auftraggeber hierzu seine Einwilligung, darf die operator neben den bei Kaufleuten üblichen Wirtschaftsauskunftsteilen auch bei der vom Auftraggeber benannten Bank die banküblichen Auskünfte über die Geschäftsbeziehung zum Auftraggeber einholen.



## **§ 20 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht**

**20.1** Gegen Ansprüche der operator kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder von operator anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

**20.2** Dem Auftraggeber steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu, wenn diese rechtskräftig anerkannt oder unbestritten sind.

## **§ 21 Änderungen**

**21.1** operator kann den Vertrag mit dem Auftraggeber und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

**21.2** operator kann die AGB 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 AGB notwendig wird. Darüber hinaus kann operator 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 operator zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Auftraggeber notwendige Vorleistungen bezieht, z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen operator dem Auftraggeber 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. operator wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. operator wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Auftraggeber weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz).

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

**21.4** Dem Auftraggeber ist bekannt, dass Telekommunikationsdienste Änderungen unterliegen, welche durch technische Änderungen sowie gesetzliche und/oder behördliche Neuregelungen begründet sind. operator ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem aktuellen Stand im Telekommunikationsbereich anzupassen, soweit dies für den Auftraggeber nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die geänderten Leistungen objektiv gleichwertig oder höherwertig sind. Ein Anspruch des Auftraggebers auf Anpassung besteht nicht.

## **§ 22 Sonstiges**

**22.1** operator ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag in Teilen oder im Ganzen an mit operator verbundene Unternehmen (vgl. § 15 ff. AktG), Rechtsnachfolger oder Übernehmer von Betriebsteilen zu übertragen. operator wird den Auftraggeber entsprechend schriftlich unterrichten.

**22.2** Änderungen und Ergänzungen des Vertrages einschließlich dieser Bestimmung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Regelung über das Schriftformerfordernis. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Schriftform im Sinne dieser AGB erfordert die eigenhändige Unterschrift sowie die Übermittlung des unterzeichneten Dokuments im Original oder per Telefax.

**22.3** Es gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.



**22.4** Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen operator und dem Auftraggeber gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) oder sonstiger internationaler Übereinkommen.

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

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

**22.7** 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 Abrufes (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.

**22.8** Ansprüche des Auftraggebers verjähren in zwölf Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch nach 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Dienstleistung erbracht oder die betreffende Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arglistiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

## **II. Besondere Bestimmungen**

### **§ 23 Besondere Bestimmungen für Preselection-Leistungen**

**23.1** operator ermöglicht dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten durch eine dauerhafte Voreinstellung im Netz des Anbieters des Teilnehmeranschlusses die Inanspruchnahme der nachfolgend genannten Verbindungen:

- a.** Verbindungen zu Anschlüssen, die über eine Orts- oder Landesvorwahl zu erreichen sind
- b.** Verbindungen zu Anschlüssen innerhalb des Ortsbereiches, in dem der Auftraggeber seinen Anschluss hat (Ortsgespräche)
- c.** Verbindungen zu Anschlüssen von Mobilfunknetzen
- d.** Verbindungen zu bestimmten Dienstkennzahlen

**23.2** Die Verbindungswünsche im Festnetz Telefoniedienst werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erstellt.

**23.3** operator steht nicht dafür ein, dass die Anwahl internationaler Sonderrufnummern (geografische und nicht geografische) von anderen Netzbetreibern, mit denen das von operator genutzte Voice-Netz zusammengeschaltet ist, jederzeit unterstützt wird. operator behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers einzelne Zielrufnummern, Zielrufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Nummer stellt operator dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung. Im Interesse



des Auftraggeberschutzes stellt operator Verbindungen zu 0900er Rufnummern bis zu einer max. Dauer von 60 Minuten her.

**23.4** Durch technische Gegebenheiten der Telekommunikationsnetze anderer Anbieter können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von ISDN-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

**23.5** Der Auftraggeber ist verpflichtet, operator den Wechsel seines Anschlussanbieters oder die Kündigung seines Anschlusses unverzüglich mitzuteilen, damit die Inanspruchnahme der Verbindungen von operator sichergestellt bzw. ein Missbrauch verhindert werden kann.

**23.6** Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen etwaig bestehenden Preselection-Vertrag mit einem anderen Anbieter vor Inanspruchnahme der Preselection-Leistung von operator zu kündigen. Beauftragt und bevollmächtigt der Auftraggeber operator diese Kündigung für ihn gegenüber dem anderen Anbieter auszusprechen, so ist operator nur für die ordnungsgemäße und fristgerechte Übermittlung der Kündigungserklärung verantwortlich. operator ist nicht dafür verantwortlich, dass der andere Anbieter die Kündigung akzeptiert, umsetzt und insbesondere die Preselection durch operator ermöglicht. operator haftet insbesondere nicht für etwaige damit verbundene Verzögerungen bei der Bereitstellung ihrer Leistung.

Ferner obliegt der Preselectionvertrag einer Mindestvertragslaufzeit, diese wird bei der Kündigungsbestätigung berücksichtigt. Der Auftraggeber verpflichtet sich diese einzuhalten und etwaige Vertragslaufzeiten zu berücksichtigen. Die operator AG ist berechtigt dem Auftraggeber bei Zuwiderhandlung einen entsprechenden Nutzungsausfall auf Grundlage der letzten sechs (6) Monatsrechnungen in Rechnung zu stellen.

## **§ 24 Besondere Bestimmungen für Internetdienste**

**24.1** operator stellt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten als Internetserviceprovider den Zugang zum öffentlichen Internet nach Maßgabe des Auftragsformulars bzw. Vertragsdokuments und der dazugehörigen Anlagen und dieser AGB zur Verfügung. operator stellt den Zugang zum öffentlichen Internet in der vereinbarten Zugangsvariante und mit den dort vereinbarten Leistungsmerkmalen her. Die Übertragungsgeschwindigkeit ist von der vereinbarten technischen Ausführungsvariante/Kapazität abhängig. Die Leistung ist darauf beschränkt, für den Auftraggeber eine funktionstüchtige Schnittstelle zum öffentlichen Internet für die Übermittlung von Daten zum oder aus dem öffentlichen Internet herzustellen. Für die im öffentlichen Internet angebotenen Dienste und Inhalte ist operator deshalb nicht verantwortlich. operator hat auch keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im öffentlichen Internet selbst.

**24.2** operator vermittelt den Auftraggebern lediglich den Zugang zum öffentlichen Internet. Die den Auftraggebern zugänglichen Inhalte im öffentlichen Internet werden von operator nicht überprüft, insbesondere auch nicht daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (zum Beispiel Viren etc.) enthalten. Alle Inhalte, die der Auftraggeber im öffentlichen Internet abrufen, sind soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, Fremdinhalte im Sinne von § 8 Telemediengesetz (TMG).

**24.3** Der Auftraggeber verpflichtet sich, operator von Ansprüchen Dritter freizustellen, die diese wegen einer tatsächlichen oder vermeintlichen Rechtsverletzung durch vom Auftraggeber gespeicherte Daten bzw. auf dem ihm von operator zur Verfügung gestellten Speicherplatz gespeicherter Daten geltend machen. Die Freistellung umfasst auch die Kosten der etwaigen Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung.

**24.4** operator weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. operator hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, 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 und Dienstleistungen können im einschlägigen Fachhandel erworben werden.

### **24.5 Domains**

**24.5.1** Soweit in dem Leistungsumfang von operator die Registrierung von Domain-Namen enthalten ist, wird operator oder ein von operator beauftragter Dienstleister gegenüber den Domain-Registries (Verwaltungsstellen), z.B. DENIC eG, EURid, lediglich als Vermittler tätig. Durch Verträge mit den Registries wird ausschließlich der Auftraggeber berechtigt und verpflichtet.



Diesen Verträgen liegen die AGB und Richtlinien der jeweiligen Verwaltungsstellen zugrunde, die auf den Websites der jeweiligen Verwaltungsstelle einzusehen sind. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit operator lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Auftraggeber und der jeweiligen Verwaltungsstelle unberührt. Während der Laufzeit des zwischen operator und dem Auftraggeber bezüglich der Domain-Namen abgeschlossenen Vertrages sind die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstellen über operator zu begleichen.

**24.5.2** operator hat auf die Entscheidungen der jeweiligen Verwaltungsstelle keinen Einfluss. operator übernimmt keine Gewähr dafür, dass die vom Auftraggeber beauftragte Domain registriert werden kann, frei von Rechten Dritter ist oder auf Dauer Bestand hat. Die Auskünfte der operator über die Registrierungsmöglichkeit einer Domain sind unverbindlich und erfolgen auf Grund von Angaben Dritter und beziehen sich nur auf den Zeitpunkt der Auskunftseinholung. Ist die gewünschte Domain von der Verwaltungsstelle bereits anderweitig vergeben worden, hat der Auftraggeber keinen Anspruch auf die Bereitstellung der Domain durch operator oder sonstige Ansprüche gegen operator.

**24.5.3** Der Auftraggeber schafft in seinem Zuständigkeitsbereich alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. operator wird dem Auftraggeber hierzu ihre Anforderungen mitteilen. Der Auftraggeber ist insbesondere verpflichtet,

- a. die aktuellen und vollständigen Daten des administrativen Ansprechpartners (admin-c) und des technischen Ansprechpartners (tech-c) anzugeben.

- b. bei Bedarf über eine schriftliche Vollmacht des Domaininhabers und des administrativen Ansprechpartners (admin-c) zu verfügen und bei Aufforderung operator vorzulegen,
- c. bei Änderung von Daten, welche die Registrierung der Domain betreffen, operator unverzüglich schriftlich zu informieren.

**24.5.4** Sollte der Auftraggeber auch nach Beendigung seines Vertrages mit operator an einer weiteren Nutzung seines Domain-Namens interessiert sein, ist er verpflichtet, rechtzeitig einen Vertrag über die Nutzung des Domain-Namens mit einem dritten Provider abzuschließen und diesen zu beauftragen, die Nutzung des Domain-Namens durch den Auftraggeber sicherzustellen. Der Auftraggeber hat operator die Übertragung rechtzeitig vor Ablauf des Vertrages in Textform mitzuteilen. Hat der Auftraggeber kein Interesse, den Domain-Namen nach Beendigung seines Vertrages mit operator weiter zu nutzen, so ist er verpflichtet, operator seine Zustimmung zur Löschung des Domain-Namens in Textform zu erteilen.

**24.5.5** Sofern der Auftraggeber weder die Zustimmung zur Löschung erteilt noch die Übertragung auf einen dritten Provider anzeigt, wird operator den Domain-Namen nicht weiter verlängern oder an die zuständige Domain-Registry zurückgeben, was die Löschung des betreffenden Domain-Namens zur Folge hat. Die Löschung des Domain-Namens bedeutet, dass dieser wieder frei verfügbar ist und von jedermann registriert werden kann. Sollte die zuständige Registry dies ermöglichen, wird operator den Domain-Namen an die Registry zurückgeben, ohne eine Löschung zu veranlassen. In diesem Fall ist der Auftraggeber jedoch ab Beendigung seines Vertrages mit operator verpflichtet, das für die Bereitstellung des Domain-Namens mit der zuständigen Registry vereinbarte Entgelt zu zahlen.

**24.5.6** Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, dass von ihm gewählte Domain-Namen nicht gegen Rechte Dritter oder andere rechtliche Bestimmungen verstoßen. Der Auftraggeber stellt operator, die jeweils zuständige Registry sowie alle sonstigen mit der Domainregistrierung befassten natürlichen und juristischen Personen von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die diese aufgrund oder in Zusammenhang mit einer möglichen Verletzung ihrer Rechte oder anderer rechtlicher Bestimmungen durch den gewählten Domain-Namen gegenüber operator geltend machen. Der Freistellungsanspruch umfasst auch die Freistellung von Kosten für die Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung.

## **§ 25 Besondere Informationen nach der Transparenz-VO und § 43 TKG**

**25.1.** operator stellt ab dem 01.07.2017 für Internetzugangsdienste die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der operator als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter



informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

**25.2.** operator gibt in jeder Rechnung ab dem 01.07.2017 die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

**25.3.** operator weist für die angebotenen Internetzugangsdienste auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin (gültig ab 01.07.2017). Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

**25.4.** Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

**25.5.** Falls operator mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird operator dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

## **Datenschutz**

**Die operator verarbeitet und speichert personenbezogene Daten (Art. 2 lit.a DS-GVO/ § 3 I BDSG) über Ihre Vertragspartner ausschließlich zur vertragsgemäßen Ausführung der geschuldeten Leistung. Rechtsgrundlage für dieses Vorgehen ist Art. 6 Nr. 1b DS- GVO. Hiervon ist ebenfalls die Verarbeitung von Daten die objektiv zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen erforderlich sind gedeckt. Die von Ihnen gespeicherten Daten entnehmen Sie bitte dem zugeschickten Stammdatenblatt sowie den Datenschutzrichtlinien auf unserer Homepage (<https://operator.de/datenschutz>). Sollte die operator darüberhinausgehend Daten speichern, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 I lit. a DS-GVO).**

**Sie sind berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung personenbezogener Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an:**

**operator AG  
Datenschutzbeauftragter  
Am Weinhaus 6  
40882 Ratingen  
[datenschutzbeauftragter@operator.de](mailto:datenschutzbeauftragter@operator.de)**



## **Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher**

Widerrufsrecht: Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Operator Telekommunikation International AG  
Am Weinhaus 6  
40882 Ratingen  
Tel.: +49 (0) 2102 5658-0  
Telefax: +49 (0) 2102 5658-900  
E-Mail-Adresse: support@operator.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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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



### 23.1 Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

— An

Operator Telekommunikation International AG  
Am Weinhaus 6  
40882 Ratingen

E-Mail-Adresse: [support@operator.de](mailto:support@operator.de)

— Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

— Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

— Name des/der Verbraucher(s)

— Anschrift des/der Verbraucher(s)

— Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

— Datum

-----

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.

**Stand 01.01.2025**