



## 1. Gegenstand

1.1 Die teliko GmbH (im folgenden teliko genannt) erbringt ihre Leistungen nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (im folgenden TKG genannt), den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB genannt) sowie der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils gültigen Fassung der einschlägigen Leistungsbeschreibungen, Preislisten und Produktübersichten. Grundsätzlich regeln die vorliegenden AGB das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und teliko, sofern nicht in den Leistungsbeschreibungen und/oder Preislisten und/oder den Produktübersichten abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden. Die Regelungen des TKG gelten auch, selbst wenn in den AGB nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

1.2 Diese AGB finden ab dem 01. Juli 2010 für neue Verträge Anwendung und gelten ausschließlich bis zur vollständigen Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen teliko und dem Kunden für die Erbringung von Leistungen gemäß der entsprechenden Leistungsbeschreibung. Sie sind für den Inhalt der Vertragsbeziehungen maßgeblich, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist. Abweichende Regelungen in diesem Sinne bedürfen der Schriftform. Sie finden auch auf die mit den Leistungen in Zusammenhang stehenden Dienstleistungen, wie Auskünfte, Beratungen und Beseitigungen von Störungen Anwendung.

1.3 Dem Angebot, der Bestellung und dem Vertragsverhältnis liegen ausschließlich die AGB von teliko zu Grunde; es gelten ausschließlich diese AGB. Die AGB des Kunden gelten nicht.

Die vorliegenden AGB gelten auch dann, wenn teliko in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos ausführt und abweichenden AGB des Kunden zuvor nicht ausdrücklich widerspricht.

## 2. Änderungsvorbehalt

2.1 teliko ist berechtigt, diese AGB, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen, und Produktübersichten mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern.

teliko hat dieses Recht nur, wenn die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von teliko für den Kunden zumutbar ist.

teliko teilt dem Kunden die Änderungen spätestens 6 Wochen vor dem Wirksamwerden in Textform mit.

Ist der Kunde mit den Änderungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen widersprechen. teliko weist den Kunden in der Änderungsmitteilung sowohl auf sein Widerspruchsrecht hin, als auch darauf, dass die Änderung als genehmigt gilt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von einem Monat ab Zugang der Änderungsmitteilung in Schriftform widerspricht.

2.2 teliko kann die vereinbarten Preise gegenüber dem Kunden nur zum Ausgleich von bei teliko selbst gestiegenen Kosten erhöhen. Ein solcher Fall liegt insbesondere vor, wenn die Vorlieferanten, von denen die teliko ihrerseits die gegenüber dem Kunden geschuldete Leistung bezieht, ihre Preise erhöhen, Steuern, Gebühren, Abgaben oder ähnliche hoheitliche Belastungen angehoben werden, oder Preiserhöhungen von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (im folgenden BNetzA genannt) auf Grund von Regulierungsvorschriften gefordert werden.

teliko weist dem Kunden auf Anfrage die Kostenerhöhung schriftlich nach.

2.3 Änderungen dieser AGB, der Leistungsbeschreibungen, Produktübersichten und der Preislisten werden im Amtsblatt der BNetzA veröffentlicht. teliko wird den Kunden hierüber unter Hinweis auf die Fundstelle im Amtsblatt informieren.



## 3. Leistungen der teliko

### 3.1 Übersicht der Service-Level-Vereinbarung (SLA)

#### *Standardsupportzeit*

- ▶ Montag 08:00 Uhr bis Freitag 17:00 Uhr

#### *Reaktionszeit nach Störungsannahme*

- ▶ Max. 1,5 Stunden (innerhalb der Standardsupportzeit)

#### *Entstörzeit nach Störungsannahme*

- ▶ Max. 24 Stunden (innerhalb der Standardsupportzeit)

### 3.2 Operation & Maintenance Center

teliko unterhält ein Operation & Maintenance Center (im Folgenden: OMC) mit fachlich geschultem Personal und geeigneter sachlicher Ausstattung in einem zur Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Verpflichtungen angemessenen Umfang, der die zügige und effiziente Bearbeitung von Störungsmeldungen sicherstellt.

Das gesamte teliko-Netz wird an jedem Tag zu jedem Zeitpunkt durch das teliko Operation & Maintenance Center überwacht.

### 3.3 Supportfall

#### *3.3.1 Störung und Instandsetzung*

Bei allen Störungen wird teliko die nach der jeweiligen produktbezogenen Leistungsbeschreibung erforderliche Verfügbarkeit der betroffenen Datenverbindungen und/oder der betroffenen Leitungen und/oder die zur Verfügung gestellte Hardware durch Reparatur oder Austausch wiederherstellen.

#### *3.3.2 Höhere Gewalt*

Nicht als Störung gilt die Nichtverfügbarkeit der Verbindung/Leitung/Hardware aufgrund höherer Gewalt (Ziff. 10.2).

Damit kann im Falle höherer Gewalt die Entstörzeit überschritten werden.

#### *3.3.3 Geplante Arbeiten*

Geplante Außerbetriebnahmen und Ausschaltzeiten (im Folgenden: geplante Arbeiten) sind keine Störungen, wenn zwischen te-

liko und dem Kunden terminlich abgestimmte Tätigkeiten und Maßnahmen am teliko Netz vorgenommen werden. Diese geplanten Arbeiten sind pro Monat begrenzt auf einen Maximalzeitraum von 48 Stunden.

Ort, Termin und Uhrzeit von geplanten Arbeiten werden durch teliko so früh wie möglich, falls die Information vorliegt 30 Tage, sonst jedoch mindestens sieben Arbeitstage vor dem von teliko vorgeschlagenen Zeitpunkt mitgeteilt, wobei teliko Uhrzeit und Dauer der anlässlich der geplanten Arbeiten zu erwartenden Unterbrechung der betroffenen Dienste zu bezeichnen hat. In Sonderfällen, z.B. sich ankündigende Gerätestörungen, kann nach Genehmigung durch den Kunden auf die Vorlaufzeit von sieben Tagen verzichtet werden. Die Ausfallzeit sollte nicht länger als vier Stunden betragen.

Als Arbeitstage im vorgenannten Sinne gelten die Tage von Montag bis Freitag.

Geplante Arbeiten können innerhalb des täglichen Wartungsfensters von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr ausgeführt werden. In Sonderfällen, z.B. sich ankündigenden Gerätestörungen, kann in Absprache mit dem Kunden ein Zeitpunkt außerhalb des Wartungsfensters vereinbart werden. Die angegebenen Zeiten beinhalten die Durchführung der von teliko ggf. durchzuführenden Abschlussmessungen und alle etwa sonst erforderlichen Tätigkeiten bis zur Wiederherstellung der Verbindung.

Bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit, gem. der einschlägigen produktbezogenen Leistungsbeschreibung, werden die Zeiten, die von geplanten Arbeiten in Anspruch genommen wurden, nicht mit berücksichtigt.

### 3.4. Standardsupportzeit

Die Standardsupportzeit läuft von Montag 08:00 Uhr bis Freitag 17:00 Uhr.

Von den Zeiten sind bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen.

Während der Standardsupportzeit erbringt die teliko folgende Leistungen:



- ▶ Annahme von Störungsmeldungen des Kunden
- ▶ Reaktion auf Störungsmeldungen
- ▶ Fehleranalyse und -eingrenzung
- ▶ Entstörung

## 3.5 Ablauf bei Störungen

Im Falle einer Störung gelten die folgenden Abläufe:

### 3.5.1 Störungsmeldung

Als Störungsmeldung gilt eine Mitteilung des Kunden über eine Servicrufnummer per Fax oder E-Mail, oder über das teliko Ticketsystem.

Die entsprechenden Kontakt- und Logindaten bei Störungsmeldung über das teliko Ticketsystem werden dem Kunden nach Vertragsabschluss gesondert mitgeteilt und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Die Störungsmeldung muss mindestens folgende Informationen enthalten:

- ▶ Kundennummer und Adresse des Kunden, bzw. des konkret gestörten Kundenstandortes
- ▶ ggf. zuständige verantwortliche Stelle des Kunden (Name des sachbearbeitenden Mitarbeiters, Rückrufnummer, ggf. E-Mail-Adresse)
- ▶ Art der Störung
- ▶ Zeitpunkt an dem die Störung erstmals entdeckt worden ist

Sofern sich die Dauer der Störung aus vom Kunden zu vertretenden Umständen verlängert (insbesondere verspätete Störungsmeldung trotz Kenntnis von der Störung, keine Mitwirkung bei der Entstörung, trotz der zwingenden Notwendigkeit), wird diese Zeit bei der Berechnung der Verfügbarkeit gemäß der einschlägigen produktbezogenen Leistungsbeschreibung nicht mitgerechnet.

### 3.5.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden bis zur Bestätigung durch teliko.

Die Reaktionszeit darf innerhalb der Standardsupportzeit nicht mehr als 1,5 Stunden betragen.

Am Ende der Standardsupportzeit wird die Reaktionszeit unterbrochen und am Beginn des nächsten Supporttages fortgesetzt.

Die Bestätigung der Störung enthält standardmäßig eine eindeutige Ticketnummer.

### 3.5.3 Entstörzeit

Die Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei teliko und der Benachrichtigung des Kunden, bzw. der durch diesen benannten Kontaktperson über die Störungsbeseitigung.

Die Entstörzeit darf innerhalb der Standardsupportzeit nicht länger als maximal 24 Stunden betragen.

Am Ende der Standardsupportzeit wird die Entstörzeit unterbrochen und am Beginn des nächsten Supporttages fortgesetzt.

Die Rückmeldung nach Beendigung der Störung kann telefonisch, per Fax, E-Mail oder über das teliko Ticketsystem erfolgen.

Die Störung gilt auch dann als beendet, wenn der Kunde beim erstmaligen Kontaktversuch nicht erreichbar ist. Ungeachtet dessen wird der Kunde regelmäßig weiter kontaktiert, um die Beendigung der Störung mitzuteilen.

## 3.6 Entstörung

### 3.6.1 Transfer

teliko kann die Störung einer bereitzustellenden Verbindung oder Leitung provisorisch beheben, indem durch teliko eine andere, den Bedingungen dieses Vertrages entsprechende und für den Kunden in gleicher Weise nutzbare Verbindung oder Leitung zur Verfügung gestellt wird (im Folgenden: Transfer).

Der Transfer ist spätestens innerhalb von zwei Wochen als geplante Arbeit durch teliko zu beenden und die ursprünglich von teliko geschuldete Datenverbindung wieder herzustellen.

Den Parteien steht es frei, den Transfer durch eine gesonderte schriftliche Vereinbarung dauerhaft als vertragsgemäße Leistung festzuschreiben.



## 3.6.2 *Beauftragung Dritter*

teliko kann sich zur Instandsetzung der Hilfe Dritter bedienen.

teliko haftet für Pflichtverletzungen Dritter ebenso wie für eigenes Verschulden. Dritte gelten als Erfüllungsgehilfen von teliko. Etwaige Schadensersatzansprüche von teliko gegen Dritte bleiben hiervon unberührt.

## 3.6.3 *Fernwartung*

teliko kann die Instandsetzung der bereitzustellenden Hardware im Wege der Fernwartung vornehmen, sofern die Fernwartung technisch möglich und dem Kunden zumutbar ist

## 3.6.4 *Einsatz vor Ort*

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines teliko-Technikers am Kundenstandort erforderlich, so hat der Kunde die entsprechende Unterstützung zu gewährleisten. teliko sichert zu, dass der eingesetzte Techniker mit einer der Störung angebrachten notwendigen Sorgfalt die Entstörung vornimmt.

## 3.6.5 *Verantwortlichkeit des Kunden*

Ist die Entstörung durch teliko durch vom Kunden zu vertretende Umstände nicht möglich ( insbesondere, weil der Kunde bei der Entstörung nicht mitwirkt, obwohl dies zwingenden erforderlich ist), so gehen die hieraus entstandenen Verzögerungen der Entstörung nicht zu Lasten von teliko und werden nicht in die maximale Entstörfrist eingerechnet.

Ist der Kunde für die Störung verantwortlich, so kann teliko dem Kunden die durch die Entstörung entstandenen Kosten dem Kunden in dem Maße in Rechnung stellen, in dem der Kunde die Störung zu verantworten hat.

## 3.6.6 *Mitwirkungspflicht des Kunden*

Ist für die Entstörung zwingend die Mitwirkung des Kunden erforderlich, so hat teliko den Kunden regelmäßig zu kontaktieren, um ihn zur Mitwirkung aufzufordern.

Kann der Kunde innerhalb von 48 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung nicht erreicht werden und die Entstörung durch teliko aufgrund dessen nicht durchgeführt werden, so gilt die Störung dennoch als beendet im Sinne von Ziff. 3.5.3.

## 3.7 **Überschreiten der Entstörzeit**

Kann teliko die vereinbarte maximale Entstörzeit aus eigenem Verschulden nicht einhalten, so erhält der Kunde eine Gutschrift über einen anteiligen Betrag seines Mietpreises für den betroffenen Anschluss und/oder Hardware. Für die Höhe der Gutschrift ist nur der Zeitraum maßgebend, um den die maximale Entstörzeit im konkreten Fall überschritten wird.

## 4. **Pflichten und Verantwortlichkeit des Kunden**

### 4.1 **Allgemeines**

4.1.1 Die in den Leistungsbeschreibungen vereinbarten Verfügbarkeitszeiten und die im Angebot vereinbarten Bereitstellungstermine gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger und vertragsgemäßer Erfüllung aller relevanten Verpflichtungen des Kunden.

4.1.2 Werden bei der Installation oder Erweiterung von Kundenanschlüssen oder für sonstige Leistungen Übertragungswege oder Hardware- bzw. Software-Erweiterungen oder sonstige technische Leistungen Dritter benötigt, insbesondere Stromlieferungen, gelten diese als Vorleistungen.

Diese Vorleistungen werden dem Kunden in Rechnung gestellt und sind durch den Kunden zu begleichen.

4.1.3 Der Kunde schafft im Bereich seiner Betriebssphäre alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. teliko wird dem Kunden diese Anforderungen mitteilen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

- ▶ den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von teliko nach vorheriger Absprache jederzeit Zutritt zu den von teliko installierten Kundenanschlüssen zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist;
- ▶ den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von teliko die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen sowie



- ▶ neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung durch teliko einzuführen.

4.1.4 Soweit nicht anders mit dem Kunden vereinbart, werden alle beim Nutzer installierten Netzabschlussgeräte für die Dauer des Vertrags zur Nutzung überlassen. Sie bleiben im Eigentum von teliko und sind pfleglich zu behandeln. Für Verlust und Beschädigung haftet der Nutzer. Die Geräte sind bei Beendigung des Vertrages an teliko zurückzugeben.

4.1.5 Wartungs- und Reparaturarbeiten an den Netzabschlussgeräten dürfen nur von teliko oder von durch teliko autorisierte Personen durchgeführt werden, soweit die Parteien im Einzelfall nicht schriftlich ausdrücklich anderes vereinbaren.

4.1.6 Der Kunde verpflichtet sich, teliko nach Beendigung des Vertrages den Abbau und die Abholung sämtlicher Service- und Technischeinrichtungen sowie aller Anlagen von teliko kurzfristig zu ermöglichen, soweit diese sich im Eigentum von teliko befinden oder teliko Herausgabeansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, geltend machen kann. Die Kosten für die Rücksendung, den Ausbau oder die Deinstallation trägt der Kunde.

4.1.7 Der Kunde verpflichtet sich, jede Änderung seines Namens (bei Unternehmen auch die Änderung der Rechtsform), seiner Anschrift (bei Unternehmen: auch die Änderung der Rechnungsanschrift, der Niederlassung oder des Sitzes), seiner Bankverbindung (Vertragsdaten) sowie grundlegende Veränderungen der finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Einleitung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen), soweit letzteres für eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist, teliko unverzüglich anzuzeigen.

4.1.8 Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Nutzung der von teliko zu erbringenden Telekommunikationsdienstleistungen relevanten gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen

einzuhalten, insbesondere nur Einrichtungen, Anwendungen und Geräte zu verwenden und/oder mit dem teliko-Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere den Vorschriften der BNetzA entsprechen.

4.1.9 Der Kunde verpflichtet sich, teliko die für den Betrieb und die Installation der Übertragungswege dienenden technischen Einrichtungen, soweit notwendig, unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, insbesondere geeignete Aufstellungsräume, eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Leitungswege sowie Elektrizität und Erdung, und diese für die Dauer des Vertragsverhältnisses in einem funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand zu halten.

4.1.10 Der Kunde verpflichtet sich, teliko alle zur Abwicklung der Leistungserbringung erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Insbesondere wird der Kunde teliko über bereits vorhandene technische oder sonstige Einrichtungen, Versorgungsleistungen, Gegenstände und gefährliche bzw. gesundheitsgefährdende Substanzen (z.B. Wasser-, Elektro- und Gasleitungen oder Asbest), unterrichten, die bei der Installation von Anlagen beschädigt werden oder die mit der Installation beauftragten Personen gefährden oder verletzen könnten. Der Kunde wird teliko von etwaigen nachträglichen Änderungen dieser Informationen unverzüglich in Kenntnis setzen. Der Kunde stellt teliko von Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verletzung dieser Informationspflichten beruhen.

4.1.11 Der Kunde verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon nicht durch missbräuchliche übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden. Es ist ihm insbesondere untersagt, die ihm von teliko zur Verfügung gestellten Leistungen zu gewerblichen Zwecken Dritten zur Nutzung zu überlassen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, keine Anrufe zu tätigen, durch die Dritte bedroht oder belästigt werden oder strafbare Handlungen begangen werden.



4.1.12 Der Kunde verpflichtet sich, teliko von allen Ansprüchen Dritter frei zu stellen, die gegenüber teliko aufgrund einer Verletzung von Urheber-, Nutzungs-, Persönlichkeits- oder sonstigen Schutzrechten durch den Kunden geltend gemacht werden, und erstattet etwaige angemessene Rechtsverfolgungskosten.

## 4.2 Telekommunikationsdienstleistung

Der Kunde verpflichtet sich, seine Netzabschlussgeräte entsprechend den Vorgaben des jeweiligen Herstellers vor unbefugtem Zugriff durch Dritte zu schützen. Er ist hier insbesondere verpflichtet, persönliche Zugangskennungen sorgfältig und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren und die persönlichen Zugangskennungen vor Missbrauch und Verlust zu schützen. Der Kunde hat jede zugeteilte Kennung unmittelbar nach ihrer ersten Verwendung abzuändern, in ein persönliches, ausreichend langes und sicheres Passwort. Passwörter und Kennungen müssen zudem zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/der Kennung Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde das Passwort/die Kennung unverzüglich zu ändern. Der Kunde haftet gegenüber teliko für die Einhaltung der vorstehenden Pflichten.

## 4.3 Daten & Service-Dienstleistung

4.3.1 Der Kunde verpflichtet sich, seine persönliche Zugangskennungen sorgfältig und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren und die persönlichen Zugangskennungen vor Missbrauch und Verlust zu schützen. Der Kunde hat jede zugeteilte Kennung unmittelbar nach ihrer ersten Verwendung abzuändern, in ein persönliches, ausreichend langes und sicheres Passwort. Passwörter und Kennungen müssen zudem zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/der Kennung Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde das Passwort/die Kennung unverzüglich zu ändern. Der Kunde haftet gegenüber teliko für die Einhaltung der vorstehenden Pflichten.

4.3.2 Der Kunde verpflichtet sich, auf seine Internet-Präsenz eingestellte Inhalte als eigene Inhalte unter Angabe seines vollständigen Namens und seiner Anschrift zu kennzeichnen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine darüber hinausgehende gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internetseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Der Kunde stellt teliko von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

4.3.3 Der Kunde verpflichtet sich, durch die Bezeichnung seiner E-Mail-Adresse, seiner Domain oder durch die Internet-Präsenz sowie dort eingeblendete Banner nicht gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter zu verstoßen. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, keine pornographischen Inhalte einzustellen. Der Kunde darf seine Internet-Präsenz nicht in Suchmaschinen eintragen, soweit er durch die Verwendung von Schlüsselwörtern bei der Eintragung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstößt.

4.3.4 teliko ist nicht verpflichtet, die Internet-Präsenz des Kunden auf eventuelle Rechtsverstöße zu prüfen. Nach dem Erkennen von Rechtsverstößen oder von Inhalten, welche gemäß Ziffer 4.3.2 oder 4.3.3 unzulässig sind, ist teliko berechtigt, die betreffenden Präsenzen zu sperren. teliko wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

4.3.5 Der Kunde verpflichtet sich, ohne ausdrückliches Einverständnis des jeweiligen Empfängers keine Emails, die Werbung enthalten, zu versenden oder versenden zu lassen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die betreffenden Emails mit jeweils gleichem Inhalt massenhaft verbreitet werden (sog. „Spamming“). Verletzt der Kunde die vorgenannte Pflicht, so ist teliko berechtigt, den Email Zugang des Kunden unverzüglich zu sperren.

4.3.6 Der Kunde hat den Inhalt der Mailbox seiner ersten Email-Adresse in regelmäßigen Abständen von höchstens vier Wochen abzu-



rufen. Dies soll u.a. sicherstellen, dass der Kunde wichtige Informationen zur Vertragsabwicklung und/oder -änderung erhält.

## 5. Zahlungsbedingungen (Entgelte, Verzug, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht)

5.1 Ist mit dem Kunden eine monatliche Grundgebühr, d.h. ein nutzungsunabhängiges Entgelt, vereinbart, hat teliko das Recht, eine Zahlung im Voraus zu verlangen. Sonstige Preise, insbesondere nutzungsabhängige Entgelte (z.B. Verbindungsentgelte) sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

5.2 Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produktübersichten und Preislisten zuzüglich der darauf entfallenden Umsatzsteuer.

5.3 Die Zahlungsverpflichtung des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der vertraglichen Leistung durch teliko und endet mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses. Sind monatlich zu zahlende nutzungsunabhängige Entgelte (z.B. die Grundgebühr für den Telefonanschluss) nur für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, so werden diese in dem betreffenden Kalendermonat anteilig nach Tagen berechnet.

5.4 teliko erstellt dem Kunden in der Regel monatliche Rechnungen über die zu zahlenden Entgelte.

Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am 14. Tag nach Zugang der Rechnung auf dem Konto von teliko eingegangen sein.

Bei einer vom Kunden erteilten Einzugsermächtigung wird teliko den Rechnungsbetrag vom Konto des Kunden bei dessen Bank oder Sparkasse abbuchen.

Bei Rücklastschriften berechnet teliko dem Kunden die teliko hierdurch entstandenen Kosten, in dem Umfang, in dem der Kunde die durch die Rücklastschrift entstandenen Kosten zu vertreten hat.

5.5 Der Kunde gerät in Verzug, wenn der dem Kunden mitgeteilte Rechnungsbetrag nicht spätestens am 14. Tag nach Zugang der Rechnung auf dem Konto von teliko eingegangen ist.

Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75,00 Euro in Verzug und liegt eine entsprechende Sicherheit nicht vor oder wurde eine geleistete Sicherheit verbraucht, kann teliko den Anschluss auf Kosten des Kunden nach Maßgabe des § 45 k TKG sperren. Der Kunde bleibt auch nach der Sperre verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt teliko vorbehalten.

5.6 Gegen Ansprüche von teliko aus diesem Vertrag kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus diesem Vertrag zu.

5.7 Rückerstattungsansprüche des Kunden (z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc.) werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächstfälligen Forderung verrechnet, sofern der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt.

5.8 Der Kunde hat auch die Entgelte zu entrichten, die Dritte durch eine von ihm zugelassene Nutzung der mit teliko vertraglich vereinbarten Leistung verursacht haben. Entgelte, die durch eine unbefugte Nutzung des Telekommunikationsdienstes entstanden sind, hat der Kunde zu erstatten, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereiches der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

5.9 Der Kunde hat Einwände gegen von teliko erteilte Abrechnungen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei teliko geltend zu machen. Für die Rechtzeitigkeit ist der Eingang bei teliko maßgebend. Das Unterlassen des rechtzeitigen Einwands gilt als Genehmigung. teliko wird mit der Entgeltforderung auf die Frist und auf



die Rechtsfolgen eines unterlassenen rechtzeitigen Einwands besonders hinweisen.

5.10 War der Kunde ohne Verschulden gehindert, die Einwendungsfrist einzuhalten, so kann er die Einwendungen zwei Wochen nach Wegfall des Hindernisses nachholen. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verbindungsdaten gespeichert oder gespeicherte Verbindungsdaten auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht wurden, trifft teliko keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

5.11 Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Erhebung begründeter Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

5.12 Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verbindungsdaten werden von teliko aus datenschutzrechtlichen Gründen innerhalb der gesetzlichen Fristen gelöscht. Hat der Kunde Einwendungen gegen die Verbindungsentgelte erhoben, dürfen die Verbindungsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

5.13 Lieferung und Leistungen für sonstigen Aufwand, außerhalb der vereinbarten Leistung, werden nach tatsächlichem Aufwand an verbrauchtem Material sowie Arbeits- und Wegezeiten entsprechend der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Fassung der Dienstleistungspreisliste von teliko berechnet.

## 6. Nutzung

6.1 Der Kunde ist lediglich berechtigt, die Zugangskennung auf der im jeweiligen Tarif angegeben Anzahl von Rechnern gleichzeitig einzusetzen. Sieht der Tarif eine gleichzeitige Nutzung auf mehreren Rechnern vor, so muss die Nutzung bei gleichzeitiger Nutzung über eine zentrale Einwahl erfolgen.

6.2 Wird durch eine eingehende Email der maximal bereitgestellte Speicherplatz des POP3-Postfachs des Kunden überschritten,

ist teliko berechtigt, diese Email zurückzuweisen. Der Kunde wird über diese Zurückweisung nicht unterrichtet.

## 7. Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag; Erbringung der geschuldeten Leistungen durch Dritte

7.1 Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur auf einen Dritten übertragen, wenn teliko der Übertragung zuvor in Schriftform zugestimmt hat. teliko darf die Zustimmung nur aus einem sachlichen Grund verweigern. Dritte im Sinne dieser Regelung sind auch verbundene Unternehmen des Kunden gemäß §§ 15 ff. des Aktiengesetzes (AktG).

7.2 teliko darf ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. teliko hat dem Kunden die Übertragung mindestens sechs Wochen vor ihrem Vollzug in Textform anzuzeigen. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang der Anzeige für den Zeitpunkt kündigen, an dem die Übertragung wirksam wird.

7.3 teliko darf die geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise auch durch Dritte erbringen lassen.

## 8. Annahmefrist, Vertragsbeginn und -ende, Kündigung

8.1 Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung seitens teliko verbindlich. Der Kunde verzichtet auf den Zugang dieser Erklärung.

Alle Angebote der teliko sind unverbindlich, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Geringfügige technische Abweichungen vom Angebot behält sich teliko auch nach der Annahme des Angebots durch den Kunden vor.



teliko ist berechtigt, den Antrag des Kunden auf Abschluss des Vertrages innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach telefonischer Bestellung oder Absendung der Bestellung durch den Kunden anzunehmen.

8.2 Der Vertrag hat, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde, eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Er ist mit einer Frist von 1 Monat zum Ablauf der Mindestlaufzeit erstmalig kündbar. Die Kündigung kann für den Vertrag insgesamt ausgesprochen werden, oder für den Fall, dass mehrere Produkte Gegenstand eines Vertrages sind, auch nur für einzelne Produkte (Teilkündigung).

Erfolgt keine Kündigung, so verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils um weitere 12 Monate.

Erfolgt eine Teilkündigung, so verlängert sich der Restvertrag nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jeweils um weitere 12 Monate.

8.3 Der Kunde kann den Vertrag nur vorzeitig kündigen, wenn er an einen Standort umzieht, an dem teliko die vertraglich vereinbarte Leistung nicht zur Verfügung stellen kann und nur gegen Zahlung eines Ablösebetrages. Die Höhe des Ablösebetrages beträgt ein Viertel der Summe des restlichen anstehenden monatlichen Entgelts, das bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wäre und ist in einer Summe zu zahlen.

Auf Anfrage teilt teliko dem Kunden mit, ob teliko die Leistung an dem neuen Standort des Kunden erbringen kann.

8.4 Erfolgt der Umzug des Kunden (siehe Ziff. 8.3) an einen Standort, an dem teliko dem Kunden die gleiche vertraglich vereinbarte Leistung wieder zur Verfügung stellen kann, so wird für den neuen Anschluss des Kunden nur das zum Zeitpunkt des Umzuges gültige einmalige Bereitstellungsentgelt für die vertraglich vereinbarte Leistung gemäß aktueller Produktübersicht und eine Umzugspauschale in Höhe von 100 Euro zzgl. des jeweils geltenden Umsatzsteuersatzes erhoben. Das Vertragsverhältnis bleibt ansonsten unverändert bestehen.

8.5 Unberührt bleibt für teliko und den Kunden das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für teliko insbesondere dann vor, wenn der Kunde

- ▶ grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn er die Telekommunikationsdienstleistungen von teliko ohne deren Zustimmung an Dritte weiterverkauft, in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt oder ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht;
- ▶ zahlungsunfähig wird oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet oder beantragt wird;
- ▶ für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des Rechnungsbetrages bzw. eines nicht unerheblichen Teils des Rechnungsbetrages oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Rechnungsbetrages in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht, in Verzug gerät.

8.6 Jede (Teil-)Kündigung hat durch eine Erklärung in Schriftform zu erfolgen.

Die (Teil-)Kündigungserklärung des Kunden muss inhaltlich hinreichend bestimmt sein, d. h. sie muss insbesondere den Vertrag bzw. die Vertragsteile oder Produkte benennen, die gekündigt werden sollen.

Ist die (Teil-)Kündigungserklärung inhaltlich unbestimmt, so ist teliko berechtigt den Inhalt der Erklärung gemäß §§ 133, 157 BGB auszulegen. Danach muss der Kunde seine Erklärung so gegen sich gelten lassen, wie sie teliko nach Treu und Glauben und unter Berücksichtigung der Verkehrssitte verstehen durfte.

8.7 teliko behält sich vor, vor Erbringung der Leistung vom Vertrag zurückzutreten, wenn

- ▶ die infrastrukturellen oder technischen Voraussetzungen für die Leistungserbringung nicht oder nur teilweise vorhanden sind, insbesondere die Anmietung einer Telekommunikationsleitung von einem dritten Unternehmen nicht möglich ist oder dieser Dritte eine Leitung künftig nicht mehr zur



Verfügung stellt und teliko dies nicht zu vertreten hat, oder

- ▶ die nach Ziff. 13 durchzuführende Bonitätsprüfung negativ ausfällt.

## 9. Leistungsstörungen

9.1 teliko ist verpflichtet, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Störungen des Netzbetriebes und sonstige Mängel innerhalb der in Ziff. 3 genannten Fristen zu beseitigen.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, teliko erkennbare Störungen oder Mängel unverzüglich anzuzeigen. Für Schäden, die bei unverzüglicher Anzeige nicht eingetreten wären, weil die betreffenden Störungen oder Mängel dann früher beseitigt worden wären, haftet teliko nicht.

9.3 Hat der Kunde die Störung des Netzbetriebes oder den Mangel zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung oder ein gemeldeter Mangel nicht vor, was dieser schuldhaft verkannt hat, ist teliko berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Entstörung oder Mängelbeseitigung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

## 10. Höhere Gewalt

10.1 Für Ereignisse höherer Gewalt, die teliko die Erbringung der vertraglichen Leistung wesentlich erschweren, oder die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet teliko nicht.

10.2 Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Krieg und andere militärische Konflikte, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Embargo oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

10.3 Soweit eine der Vertragsparteien durch höhere Gewalt an der Erfüllung ihrer vertragli-

chen Verpflichtungen gehindert wird, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder auf Grund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit teliko auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist und sich diese auf Grund höherer Gewalt verzögert.

10.4 Jede Partei wird alles in ihren Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen worden sind, zu mindern. Die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

10.5 Sobald feststeht, dass die höhere Gewalt länger als sechs Monate andauert, ist jede Vertragspartei berechtigt, den Vertrag durch eingeschriebenen Brief zu kündigen.

## 11. Haftung für Schäden

11.1 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet teliko unbeschränkt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet teliko im Falle einer Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet teliko bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht).

Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige Mangelgeschäden ist ausgeschlossen.



11.2 Die Haftung von teliko ist nach § 44 a TKG wie folgt begrenzt:

Für fahrlässig verursachte Vermögensschäden auf 12.500,00 Euro je Nutzer, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf 10.000.000,00 Euro je schadensverursachendes Ereignis.

Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Nutzern aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

11.3 Die Haftung aufgrund des Produkthaftungsgesetzes und anderer zwingender gesetzlicher Regelungen bleibt unberührt.

## 12. Datenschutz, Fernmeldegeheimnis

12.1 teliko weist gemäß § 33 BDSG darauf hin, dass personenbezogene Daten im Rahmen der Vertragsdurchführung gespeichert werden.

12.2 Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Kunde eingewilligt hat oder das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) oder die einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen gemäß § 91 ff. des TKG oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt.

12.3 teliko behält sich vor, Dritte (z.B. Rechtsanwaltskanzleien oder zugelassene Inkassounternehmen) mit der Einziehung offener Forderungen zu beauftragen, wobei die zur Einziehung notwendigen Abrechnungsdaten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen mitgeteilt werden.

12.4 teliko wahrt das Fernmeldegeheimnis im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Für den Umgang mit den übermittelten Daten in Fernmeldeanlagen ausländischer Netzbetreiber gilt das jeweilige nationale Recht.

## 13. Bonitätsprüfung

Der Kunde ist damit einverstanden, dass teliko bei der für den Wohnsitz bzw. Firmensitz des Kunden zuständigen SCHUFA (Schutzgesellschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH) und/oder bei einer entsprechenden anderen Wirtschaftsauskunftei sowie bei Kreditversicherungsgesellschaften Auskünfte einholt. Genauere Informationen sind den Hinweisen zum Datenschutz/Bonitätsprüfungen des jeweiligen Auftragsformulars zu entnehmen.

## 14. Anzuwendendes Recht, Gerichtsstand, salvatorische Klausel

14.1 Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

14.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Limburg. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

14.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle soll eine angemessene Regelung treten, die soweit rechtlich zulässig, dem mit der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich Bezweckten bzw. gewollten am ehesten entspricht.

14.4 Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden des Vertrages bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien, soweit nicht im Vertrag oder den AGB etwas anderes ausdrücklich geregelt ist. Das gleiche gilt für einen Verzicht auf die Schriftformerfordernis.

teliko GmbH, 01.07.2010