

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen

1 Vertragspartner

Vertragspartner sind die Firma

EMOTEC Networks GmbH
Industriestraße 13
97353 Wiesentheid
- Nachfolgend EMOTEC genannt –
Amtsgericht-Registergericht Würzburg HRB 11255

und der Kunde.

2 Geltungsbereich

2.1 EMOTEC ermöglicht als Netzzugangsprovider dem Kunden den Zugang zum Internet und stellt einen VoIP-Anschluss (Voice over IP) als Festnetz-Leistung zur Verfügung. Die Telekommunikationsdienstleistungen werden ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der geltenden gesetzlichen Bestimmungen erbracht. Diese gelten für gegenwärtige und auch für künftige Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn EMOTEC ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, oder wenn der Kunde erklärt nur zu seinen Bedingungen abschließen zu wollen. Dies gilt auch in den Fällen, in denen EMOTEC in Kenntnis entgegenstehender ABG's des Kunden die Leistungen vorbehaltlos erbringt.

2.2 Darüber hinaus gehende Leistungen, die im Zusammenhang mit oder unabhängig von einem beauftragten Netzzugang erbracht werden, unterliegen nicht diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dazu gehören insbesondere:

2.2.1 Hardware- und Softwarelieferungen

2.2.2 Montagearbeiten

2.2.3 weiterführende und die in Artikel 3 beschriebenen Standardleistungen übersteigende Wartungs- und Konfigurationsaufgaben.

2.3 Soweit EMOTEC kostenlose Dienste und Leistungen erbringt können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

3 Vertragsgegenstand

3.1 Allgemeines

Der Vertrag ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus den in den Leistungsbeschreibungen und Preislisten getroffenen Regelungen. Diese regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Überlassung von

3.1.1 Internet-Zugangstarifen über VDSL;

3.1.2 Internet-Zugangstarife über Funk-DSL sowie

3.1.3 die Erbringung von Telefonie-Leistungen über einen VoIP-Anschluss (Voice over IP) von EMOTEC.

3.2 Die Leistungen werden dem Kunden 24 Stunden am Tag für sieben Tage in der Woche zur Verfügung gestellt.

3.3 Alle Preise, ausgenommen bei Geschäftskunden-Tarifen und –Verträgen, verstehen sich inklusive der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer

(Bruttopreise). Bei Verträgen für Geschäftskunden handelt es sich um Nettopreise, in diesem Fall ist die jeweils gesetzlich gültige Mehrwertsteuer hinzu zu rechnen.

3.4 Internet-Zugangstarife über Funk

3.4.1 EMOTEC ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen drahtlosen Zugang zum Internet. Der vollständige Leistungsumfang ist in den Leistungsbeschreibungen erfasst.

3.4.2 Der Zugang erfolgt über Einwahlpunkte, sogenannte Points of Presence (POPs). Ein Anspruch auf Einrichtung oder Weiterbetrieb eines POP besteht nicht.

3.4.3 Die Zuteilung der IP-Adressen erfolgt dynamisch.

3.4.4 Dem Kunden werden während der Vertragslaufzeit Geräte leihweise zur Verfügung gestellt. Diese bleiben im Eigentum von EMOTEC. Die Anbringung obliegt dem Kunden. Der Kunde hat den Standort des Empfangsgerätes (CPE) so zu wählen, dass eine optimale Leistungserbringung seitens EMOTEC möglich wird. Der optimale Standort wird vor Inbetriebnahme durch einen Servicetechniker von EMOTEC ermittelt und dem Kunden mitgeteilt. Das CPE wird dem Kunden betriebsbereit konfiguriert zur Verfügung gestellt.

3.4.5 Der Kunde hat sich vorab über die jeweilige Zugangskonfiguration in der konkreten technischen Ausgestaltung bei EMOTEC zu informieren und sicherzustellen, dass die technischen Komponenten (Hard- und Software) miteinander korrespondieren. Eine Haftung dafür, dass die auf Seiten des Kunden vorhandene Ausstattung (Hard- und Software) für den Zugang in technischer und tatsächlicher Hinsicht funktionstüchtig ist, kann von EMOTEC nicht übernommen werden.

3.4.6 Bei Ausfall eines Leihgerätes liefert EMOTEC gleichwertigen Ersatz. Sollte der Ausfall des Empfangsgerätes (CPE) auf schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen sein, ist der Kunde verpflichtet, die entstandenen Kosten für das Ersatzgerät in vollem Umfang zu erstatten. Bei Ausfällen, die aus vom Kunden zu verantwortenden Eingriffen in die Technik oder Konfiguration zu vertreten sind, übernimmt der Kunde die Kosten für die Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit oder der Betriebssicherheit.

3.5 Pauschal abgegoltene Leistungen

3.5.1 Leistungen, die pauschal abgegolten werden (z. B. Flatrates), dürfen nicht für folgende Geschäftsmodelle genutzt werden:

- Angebot von Mehrwertdiensten, Telekommunikationsdiensten, Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Faxbroadcastdienste, Call-Center-, Telefonmarketingleistungen und Marktforschungsdienstleistungen,
- für die dauerhafte oder zyklische Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen,
- für Machine-to-Machine (M2M)-Anwendungen bzw. –verbindungen,
- für den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten (z. B. SIM-Boxing).

- 3.5.2 Der Kunde darf keine Verbindungen herstellen,
- die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines),
 - die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer.
- 3.5.3 Der Kunde darf mit pauschal abgegoltenen Verbindungen für **Telefonie und/oder Telefax** keine Verbindungen herstellen,
- die der Dateneinwahl dienen und mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält,
 - deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Call Through, Call by Call, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call u. ä.,
 - die dauerhaft umgeleitet werden (z. B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen).
- 3.5.4 Für die Herstellung von pauschal abgegoltenen Dateien und Nachrichten (z. B. Sprache, Fax, SMS und Daten) dürfen keine automatisierten Verfahren (z. B. ausführbare Routinen) verwendet werden.
- 3.5.5 Weitere Einzelheiten zu einer unzulässigen Nutzung pauschal abgegotener Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Preisliste und Leistungsbeschreibung der Leistung.
- 4 Zustandekommen des Vertrages**
- 4.1 Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung durch EMOTEC zustande.
- 4.2 EMOTEC hat das Recht, den Zugangsantrag/Kundenvertrag aus wichtigem Grund abzulehnen, beispielsweise wegen Nicht-Verfügbarkeit, Zahlungsunfähigkeit des Kunden usw.
- 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:
- 5.1 Es ist ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des vereinbarten Abbuchungskontos zu sorgen. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde EMOTEC die entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- 5.2 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, beispielsweise aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc., werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächstfälligen Forderung verrechnet.
- 5.3 Eine Änderung seines Namens, seiner Anschrift, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers sowie der für die Vertragsabwicklung und für den Rechnungsempfang benannten E-Mail-Adresse hat der Kunde EMOTEC unverzüglich mitzuteilen.
- 5.4 Die überlassenen Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
- 5.4.1 nicht zum Zwecke der in Artikel 3.5 aufgeführten Tätigkeiten;
- 5.4.2 dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstige Leistungen übersandt werden, wie z. B. unerwünschte und/oder unverlangte Werbung per E-Mail, Fax oder Telefon, ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme;
- 5.4.3 darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen gem. § 238 Strafgesetzbuch (StGB);
- 5.4.4 dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet hochgeladen bzw. eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten;
- 5.4.5 dürfen keine Informationen oder Inhalte in das Internet eingestellt werden, die dem Ansehen von EMOTEC schädigen können;
- 5.4.6 ist dafür Sorgen zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung oder Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für EMOTEC, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen;
- 5.4.7 dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die Auszahlung oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben;
- 5.4.8 sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
- 5.5 Die überlassenen Leistungen dürfen nicht genutzt werden für den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten (z. B. SIM-Boxing).
- 5.6 Es ist nicht gestattet, die von EMOTEC zur Verfügung gestellten Inhalte oder Teile derselben zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst außerhalb des vertraglich bestimmten Zweckes in irgendeiner Form zu nutzen, vorbehaltlich der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von EMOTEC. Die Inhalte können und dürfen nur innerhalb des Gebietes der Bundesrepublik Deutschland abgerufen werden.
- 5.7 Der Kunde, der sich über ein Altersverifikationssystem für Erwachsenenangebote angemeldet hat, hat sicher zu stellen, dass die Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich sind.
- 5.8 Der Kunde hat auf eigene Kosten den Servicemitarbeitern von EMOTEC und deren Erfüllungsgehilfen Zugang zum Grundstück und den darauf befindlichen Gebäuden zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung von Prüf-, Installations- und Instandhaltungsarbeiten erforderlich ist.
- 5.9 Die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie der ggf. erforderliche Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf eigene Kosten bereitzustellen.

- 5.10 Alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss dürfen nur von EMOTEC und/oder deren Erfüllungsgehilfen ausgeführt werden.
- 5.11 Dem Kunden ist es nicht gestattet, an seinem Anschluss eine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufzubauen.
- 5.12 Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwörter und/oder Passwörter) dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie sollten zur Sicherheit bei der ersten Inbetriebnahme sowie anschließend in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf elektronischen Speichermedien (z. B. PC, USB-Stick und CD-Rom) dürfen sie nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.
- 5.13 EMOTEC und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des überlassenen Internet-Zugangstarifs und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Internet-Zugangstarifs verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht der unverzüglichen Unterrichtung von EMOTEC.
- 5.14 Für den Fall des nicht sachgemäßen Umgangs mit zur Nutzung leih- oder mietweise zur Verfügung gestellten Komponenten, haftet der Kunde in vollem Umfang. Unter nicht sachgemäßem Umgang versteht sich beispielsweise
- 5.14.1 Öffnungsversuche der Geräte (CPE, Router, etc.)
- 5.14.2 sonstige mechanische Beschädigungen (Bruch etc.)
- 5.14.3 Beschädigungen durch Blitzschlag und Überspannung
EMOTEC empfiehlt ausdrücklich, die Geräte (CPE, Router etc.) gegen Blitzschlag und Überspannung gesondert zu versichern.
- 6 Nutzung durch Dritte**
 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder an Dritte weiterzugeben oder unter Einsatz der von EMOTEC überlassenen Leistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten aufzutreten und Telekommunikationsleistungen, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten.
- 7 Zahlungsbedingungen**
- 7.1 Die Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig.
- 7.2 Die Rechnungen werden grundsätzlich auf elektronischem Weg über die vereinbarte E-Mail-Adresse dem Kunden übermittelt.
- 7.3 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet.
- 7.4 Sonstige Preise, insbesondere Verbindungspreise, sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 7.5 EMOTEC bucht den Rechnungsbetrag nicht vor dem fünften Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-

Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.

- 7.6 Erfolgt eine Sperre bzw. Zurückbehaltung der Leistungen aus vom Kunden verursachten und zu vertretenden Gründen, hat der Kunde die Kosten der Sperre zu tragen und der Kunde bleibt verpflichtet, die monatliche Preise weiterhin zu zahlen.
- 7.7 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

8 Beanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungspreise oder sonstigen nutzungsabhängigen Preise von EMOTEC sind umgehend nach Zugang der Rechnung an EMOTEC zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von vier Wochen ab Rechnungszugang bei EMOTEC eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung und Annahme; EMOTEC wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben hiervon unberührt.

9 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) und Leistungen

- 9.1 Die AGB's können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbar waren und welche EMOTEC nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit, einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können die AGB's angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsabschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB's ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB's von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB's führt.
- 9.2 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbarem Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisheriger vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

9.3 Änderungen der AGB's oder eine Leistungsänderung gemäß den Artikeln 9.1 und 9.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in schriftlicher Form mitgeteilt. Dem Kunden steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu seinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen schriftlich (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

10 Preisanpassungen

10.1 EMOTEC ist berechtigt, die auf der Grundlage des geschlossenen Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.

Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für die Netzbereitstellung, für die Netznutzung sowie den Netzbetrieb (z. B. Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service im Allgemeinen), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. Servicehotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 142, 143 TKG).

10.1.1 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.

10.1.2 Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von EMOTEC die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. EMOTEC wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

10.1.3 Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch Entscheidungen der Bundesnetzagentur verbindlich gefordert wird.

10.2 Änderungen der Preise nach Artikel 10.1 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Falle das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung ebenfalls in schriftlicher Form (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB hiervon unberührt.

10.3 Unabhängig von den Regelungen der Artikel 10.1 und 10.2 ist EMOTEC für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden hieraus ein Kündigungsrecht entsteht.

11 Verzug

11.1 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für Telefonie-Leistungen von mindestens fünfundsiebzig Euro in Verzug, kann EMOTEC die zu erbringende Leistung auf Kosten des Kunden gemäß § 45 k Telekommunikationsgesetz (TKG) sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.

11.2 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für DSL-Leistungen in Verzug, ist EMOTEC berechtigt, den Anschluss mit sofortiger Wirkung in der Form zu sperren, dass der § 45 k TKG in Verbindung mit § 108 TKG nicht verletzt wird.

11.3 Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der vereinbarten Gebühren in Verzug, so behält sich EMOTEC das Recht vor, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und den Anschluss mit sofortiger Wirkung zu abzuschalten.

11.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt EMOTEC vorbehalten

12 Verfügbarkeiten

12.1 Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit bezeichnet sich stets als Maximum Internet Rate (MIR). Der Datenverkehr im Netz umfasst neben den Nutzungsdaten auch Protokollinformationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Es ist davon auszugehen, dass ein Teil der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokollinformationen in Anspruch genommen wird.

12.2 Die jeweiligen Übertragungsgeschwindigkeiten während der Nutzung sind weiterhin von mehreren Faktoren abhängig, beispielsweise von

12.2.1 der Netzauslastung,

12.2.2 der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters,

12.2.3 dem jeweiligen vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren,

12.2.4 der Leistungsfähigkeit des Kunden-PCs etc.

12.3 Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie Arbeiten im Zusammenhang mit der Netzerweiterung können zu unvermeidbaren aber zeitlich begrenzten Störungen führen. Die Kunden werden, soweit es vorhersehbar ist, über Ausmaß und Dauer der voraussichtlichen Störung informiert.

12.4 Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

12.5 Sofern keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden, ist EMOTEC nicht verpflichtet, die Verfügbarkeit ihrer Infrastruktur durch Redundanzen zu erhöhen. EMOTEC behält sich jedoch vor, die zur Verfügung gestellt Bandbreite den jeweiligen Erfordernissen anzupassen.

12.6 Die Absetzbarkeit eines Notrufes im Falle eines Ausfalls der DSL-Verbindung ist nicht möglich, da keine durchgängige Leitung zum DIV-Port besteht.

12.7 Bei eventuell auftretenden Schäden, welche aufgrund der Nicht-Verfügbarkeit gemäß Artikel 11.3, übernimmt EMOTEC keine Haftung.

13 Voraussetzungen für Nutzung

13.1 VDSL-Leistung

13.1.1 Für VDSL 16, VDSL 25, VDSL 50 und VDSL 100 ist in den neuen VDSL-Ausbaugebieten ein vectoringfähiges (VDSL-fähiges) Modem erforderlich.

- 13.1.2 Für den Fall, dass an einem mit Vectoring-Technologie beschalteten MSAN ein nicht vectoringfähiges Modem zum Einsatz kommt, können die vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten nicht mehr erreicht werden. In diesem Fall reduziert sich die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit für alle Varianten von VDSL auf eine Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors zwischen bis zu 665 kbit/s und 16.000 kbit/s im Downstream sowie zwischen bis zu 320 kbit/s und 1024 kbit/s im Upstream.
- 13.2 **Funk-DSL-Leistung**
- 13.2.1 Für die Nutzung eines drahtlosen Internet-Anschlusses ist ein von EMOTEC leihweise zur Verfügung gestelltes, individuell konfiguriertes Empfangsgerät (CPE) inklusive Zubehör (Netzteil, PoE-Adapter) sowie ein LAN-Kabel erforderlich.
- 13.2 **Festnetz-Leistung (VoIP-Anschluss)**
- 13.2.1 Für die Nutzung eines VoIP-Anschlusses (Voice over IP) im Festnetzbereich ist
- eine ständige DSL-Verbindung;
 - für den Fall einer VDSL-Verbindung in den neuen VDSL-Ausbaugebieten ein vectoringfähiges (VDSL-fähiges) Modem;
 - sowie ein Modem/Router, welcher die Einrichtung der Telefonie auf dem Gerät unterstützt erforderlich.
- 13.3 EMOTEC empfiehlt als Endgerät die Nutzung eines Routers der Marke AVM Fritz!Box (mindestens Baureihe 7430 oder höher), um die vereinbarte Qualität und bestmögliche Geschwindigkeit zu erhalten.
- 13.4 Nicht Gegenstand der Leistung sind insbesondere
- 13.4.1 bei **Festnetz-Leistungen** die kostenfreie Überlassung eines DSL-Anschlusses;
- 13.4.2 bei **VDSL- und Funk-DSL-Leistungen** die kostenfreie Überlassung eines VoIP-Anschlusses;
- 13.4.3 die kostenfreie Überlassung des DSL-Modems;
- 13.4.4 die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung;
- 13.4.5 der Bau der Endleitung.
- 14 Haftung**
- 14.1 Für Schäden auf Grund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet EMOTEC grundsätzlich nach den Regelungen des TKG (Telekommunikationsgesetz).
- 14.2 Haftungsbeschränkungen
- 14.2.1 EMOTEC haftet für Vermögensschäden als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten wie folgt:
- 14.2.2 Soweit eine Verpflichtung von EMOTEC als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und nicht auf Vorsatz beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 EUR je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens fünf Millionen EUR 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 Haftungsbeschränkung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
- 14.3 Sofern die Haftung nicht gemäß Artikel 14.2 beschränkt ist, gilt folgendes:
- 14.3.1 EMOTEC haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.
- 14.3.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet EMOTEC im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn EMOTEC durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn EMOTEC eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 14.3.3 Für den Verlust von Daten haftet EMOTEC bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Artikel 14.3.2 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 14.3.4 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverlust oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 14.4 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt hiervon unberührt.
- 15 Standardservice VDSL-, Funk-DSL- und Festnetz-Leistung VoIP**
- 15.1 EMOTEC beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden insbesondere folgende Leistungen erbracht:
- 15.1.1 Die Servicebereitschaft ist von Montag – Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind. Während dieser Zeit nimmt EMOTEC Störungsmeldungen über die vereinbarten Kontaktdaten des Kundenservices entgegen.
- 15.1.2 EMOTEC vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers in dem Zeitraum der in Artikel 15.1.1 genannten Servicezeiten.
- 15.1.3 Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt. Zusätzliche Anfahrten werden gemäß Preisliste für Privatkunden Abschnitt 4 „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, sofern der Kunde die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Kunden unterzeichnete Service- und Montagenachweis des Service-Technikers.
- 15.1.4 Bei Störungsmeldungen, die montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr eingehen, beseitigt EMOTEC die Störung

- innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.
- 15.1.5 Bei Störungsmeldungen die freitags nach 14:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am darauffolgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der Entstörungsfrist die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges erfolgt.
- 15.1.6 Sofern dies nicht im Rahmen einer kostenpflichtigen Sondervereinbarung separat geregelt ist, besteht keine Verpflichtung zur Entstörung außerhalb des vorher genannten Zeitraums der Servicebereitschaft, insbesondere weder zur Nachtzeit noch an Sonn- und Feiertagen.
- 15.2 Anstelle des Standardservice erbringt EMOTEC für Geschäftskunden die Express-Entstörung für VDSL-Leistungen gemäß Artikel 16.
- 15.3 EMOTEC beseitigt auch solche Störungen des bereitgestellten Kundenanschlusses, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von EMOTEC insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen des Kundenanschlusses, deren Ursache zurückzuführen ist auf
- 15.3.1 den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE) der Telekom durch den Kunden oder Dritte;
- 15.3.2 den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der Leistung des Kunden erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden oder Dritte.
- 15.3.3 Dritte im Sinne dieser Regelung können insbesondere Erfüllungsgehilfen des Kunden sein.
- 15.3.4 EMOTEC berechnet dem Kunden gemäß Preisliste für Privatkunden Abschnitt 4 „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ die entsprechenden Leistungen, wenn diese von EMOTEC zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtung von EMOTEC vorlag.
- 16 Zusätzliche Leistung Express-Entstörung VDSL-Leistung für Geschäftskunden-VDSL-Anschlüsse (Business-VDSL)**
- 16.1 EMOTEC erbringt für Geschäftskunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzlich zu den in Artikel 15 genannten Standard-Leistungen insbesondere folgende zusätzliche Leistung:
- 16.1.1 Anstelle des Standardservices erbringt EMOTEC für Geschäftskundenanschlüsse die Express-Entstörung, welche bei Business-VDSL-Verträgen als Inklusivleistung enthalten ist.
- 16.1.2 EMOTEC erbringt die Express-Entstörung für Geschäftskunden mit einer Entstörungsfrist von acht Stunden an Stelle der Standardentstörung mit einer Entstörungsfrist von 24 Stunden jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 16.1.3 Die Leistungen der Express-Entstörung sind im Einzelnen:
- a) Die Servicebereitschaft ist täglich von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr. In dieser Zeit nimmt EMOTEC Störungsmeldungen über die vereinbarten Kontaktdaten des Kundenservices entgegen.
- b) EMOTEC vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. „zwischen 10:00 Uhr und 12:00 Uhr“). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist gemäß Artikel 16.1.2 entfällt.
Zusätzliche Anfahrten werden gemäß der Preisliste für Geschäftskunden Abschnitt 4 „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, sofern der Kunde die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Kunden unterzeichnete Service- und Montagenachweis des Service-Technikers.
- c) Auf Wunsch teilt EMOTEC dem Kunden innerhalb von 2 Stunden ab Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- d) EMOTEC beseitigt Störungen innerhalb von acht Stunden nach Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses erfolgt.
- 16.1.4 EMOTEC beseitigt auch solche Störungen des bereitgestellten Geschäftskundenanschlusses, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von EMOTEC insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen des Geschäftskundenanschlusses, deren Ursache zurückzuführen ist auf
- a) den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE) der Telekom durch den Kunden oder Dritte;
- b) den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der Leistung des Kunden erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden oder durch Dritte.
- 16.1.5 Dritte im Sinne dieser Regelung können insbesondere Erfüllungsgehilfen des Kunden sein.
- 16.1.6 Entstörungsleistungen von EMOTEC werden in diesen Fällen zusätzlich gemäß Preisliste für Geschäftskunden Abschnitt 4 „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, es sei denn, der Kunde hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.
- 16.1.7 EMOTEC berechnet dem Kunden nach der Preisliste für Geschäftskunden Abschnitt 4 „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“, die entsprechenden Leistungen, wenn diese von EMOTEC zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtung von EMOTEC vorlag, es sei denn, der Kunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.
- 16.2 Verzögerte Express-Entstörung
- 16.2.1 Überschreitet EMOTEC die für die Express-Entstörung vereinbarte Entstörungsleistung (Entstörung innerhalb von acht Stunden), schreibt EMOTEC dem Kunden folgenden einmaligen Betrag gut:
- a) 10,00 EUR bei einer Verspätung bis zu 16 Stunden,
 b) 25,00 EUR bei einer Verspätung bis zu 48 Stunden,
 c) 35,00 EUR bei einer Verspätung über 48 Stunden.
- 16.2.2 Die Pflicht zur Zahlung des pauschalierten Schadenersatzes entfällt, wenn die Verzögerung der

Entstörung nicht durch EMOTEC zu vertreten ist. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Kunden einen höheren oder EMOTEC einen niedrigeren Schaden nachweist.

17 Vertragslaufzeit / Vertragsbeendigung / Kündigung

- 17.1 Das Vertragsverhältnis über Standardleistungen ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten frühestens zum Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit kündbar.
- 17.2 Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Bereitstellung der Leistung.
- 17.3 Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit stillschweigend jeweils um zwölf Monate, wenn nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- 17.4 Die Mindestvertragslaufzeit für Zusatzleistungen bei **VoIP-Anschlüssen** (Flat-Tarife für Festnetz) beläuft sich auf 12 Monate. Anschließend kann ein Wechsel zwischen zwei Flat-Tarifen schriftlich beauftragt und innerhalb von 2 Werktagen freigeschaltet werden.
- 17.5 Mit jeder neuen Buchung einer Zusatzleistung bei **VoIP-Anschlüssen** beginnt die Mindestvertragslaufzeit für diese Zusatzleistungen erneut.
- 17.6 Die Mindestvertragslaufzeit für Standardleistungen bleibt hiervon unberührt.
- 17.7 Mit Kündigung des Vertrages über die Standardleistungen enden auch Vertragsverhältnisse über Zusatzleistungen.
- 17.8 Das Recht der Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- 17.9 Die Kündigung ist in schriftlicher Form (z. B. per Brief oder E-Mail) vorzunehmen.
- 17.10 Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeendigung die von EMOTEC leih-/mietweise zur Verfügung gestellten Geräte (Empfangsgeräte inkl. Zubehör, evtl. Modem/Router, etc.) vollständig innerhalb von zehn Werktagen in einwandfreiem Zustand auf seine Kosten an EMOTEC zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht fristgerecht nach oder ist einer der Komponenten beschädigt, hat der Kunde die entstandenen Kosten an EMOTEC zu erstatten.
- 17.11 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis bevor der Anschluss bereitgestellt oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat er EMOTEC die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung vereinbarten Preises hinaus.
- 17.12 Die Pflicht zur Zahlung der monatlich vereinbarten Preise während der Mindestvertragslaufzeit bleibt hiervon unberührt.
- 17.13 Kündigt EMOTEC den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, EMOTEC einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen Preise zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn EMOTEC einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.
- 17.14 Ist die Versorgung eines Kunden über Funk-DSL aufgrund des endgültigen Wegfalls einer Versorgungsstation, gleich aus welchem Grund, nicht mehr möglich, die Errichtung einer neuen Station nicht

realisierbar und eine Umschaltung auf einen VDSL-Zugang nicht möglich kann der Vertrag von EMOTEC innerhalb einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.

- 17.15 Zieht der Kunde vor Ende der Mindestvertragslaufzeit in ein Gebiet, welches von EMOTEC weder durch Funk noch durch VDSL versorgt werden kann, kann der Vertrag vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende beendet werden. Der Kunde hat den Umzug/Beendigung inkl. Termin und Ort bei EMOTEC schriftlich anzuzeigen und einen Nachweis für den Umzug zu erbringen, beispielsweise durch eine Kopie der Meldebescheinigung am neuen Wohnort, Kopie Personalausweis oder Ähnliches.

18 Datenschutz und Kontrollrechte des Providers

- 18.1 Es geltend die gesetzlichen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG).
- 18.2 Für andere Zwecke (z. B. Beratung, Werbung, Marktforschung) darf EMOTEC die Bestandsdaten nur verarbeiten oder nutzen sowie an Dritte weitergeben, soweit der Kunde in diese Nutzung eingewilligt hat oder sich eine gesetzliche Nutzungserlaubnis ergibt.
- 18.3 Personenbezogene Daten der am Fernmeldeverkehr Beteiligten werden nach Maßgabe der einschlägigen Vorschriften des Telekommunikationsgesetzes (TKG) erhoben, verarbeitet und genutzt.
- 18.4 Der Kunde hat das Recht, jederzeit auf Antrag unentgeltlich Auskunft zu erhalten bezüglich der über seine Person gespeicherten personenbezogenen Daten. Die Auskunft ist auf Verlangen des Kunden auch elektronisch zu erteilen. Ferner hat der Kunde ein Recht auf Berichtigung, Sperrung und Löschung seiner Daten im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.
- 18.5 EMOTEC erklärt, dass alle Mitarbeiter, die im Rahmen dieses Vertrages tätig werden, auf die Geheimhaltung gemäß § 5 BDSG verpflichtet worden sind und dass EMOTEC die nach § 9 BDSG und Anlage 1 zu § 9 BDSG erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Einhaltung der Vorschriften des BDSG getroffen hat.
- 18.6 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass der Datenschutz im Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann.
- 18.7 Es wird jedoch durch EMOTEC gewährleistet, dass mittels geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen, unbefugte Dritte weder Einsicht noch weiterreichenden Zugriff auf die "internen" Datenbestände haben.

19 Beweisklausel

Die im EDV-System von EMOTEC auf dauerhaftem und unveränderlichem Träger gespeicherten, elektronisch verarbeiteten Register sind als Beweismittel der Datenübertragungen, Verträge und ausgeführten Zahlungen zwischen den Parteien zugelassen.

20 Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG)

- 20.1 Informationen über die von EMOTEC zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen sind im Internet einsehbar unter www.emotec-networks.de/docs/messverfahren.pdf

- 20.2 Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen befinden sich im Internet unter www.emotec-networks.de/kontakt
- 20.3 Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist einsehbar unter www.emotec-networks.de/docs/agb.pdf
- 20.4 Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen EMOTEC auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, befindet sich im Internet unter www.emotec-networks.de/docs/dienstesicherheit.pdf
- 20.5 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:
- 20.5.1 Der Vertrag mit EMOTEC muss fristgerecht gegenüber EMOTEC gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei EMOTEC eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- 20.6 Sollte der Vertrag aus nicht von EMOTEC zu vertretenden Gründen vorzeitig beendet werden, ist der Kunde verpflichtet, an EMOTEC einen in einer Summe fälligen Betrag in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden restlichen monatlichen Preise als pauschalierten Schadenersatz zu entrichten. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn EMOTEC einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.
- 20.7 Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Anschlusses für bestimmte Rufnummern- und/oder Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
- 20.8 Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.

21 Außergerichtliche Streitbeilegung

- 21.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- 21.1.1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn
 Zur Beilegung eines Streits mit EMOTEC über die in § 47 a TKG genannten Fälle kann der Kunde nach einem vorherigen Einigungsversuch mit EMOTEC bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Teilnahme ist für EMOTEC freiwillig. EMOTEC wird daher im Einzelfall prüfen, ob sie an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:
 Bundesnetzagentur
 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation
 - Referat 216 –
 Postfach 8001
 53105 Bonn
 Internet: www.bundesnetzagentur.de
- 21.1.2 Sonstige Streitfälle

Im Übrigen nimmt EMOTEC nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil. EMOTEC ist vielmehr daran gelegen, Streitigkeiten mit den Kunden im direkten Kundenkontakt zu beseitigen. Der Kunde kann sich hierzu an den Kundenservice von EMOTEC unter

Tel. 09383/90396-29
 oder per E-Mail
kundencenter@emotec-service.de
 wenden.

- 21.2 Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegungen in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)

Die EU-Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren, bereit. Diese Plattform findet sich im Internet unter www.ec.europa.eu/consumers/odr

22 Sonstige Bedingungen

- 22.1 EMOTEC ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. EMOTEC haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 22.2 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung in schriftlicher Form (z. B. per Brief oder E-Mail) durch EMOTEC auf eine Dritten übertragen.
- 22.3 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.
- 22.4 Nebenabreden sind nicht getroffen. Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel. Erfüllungsort für alle übertragenen Leistungen ist der Sitz von EMOTEC.
- 22.5 Der Kunde kann diesen Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsabschluss ohne Angaben von Gründen widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich an die vereinbarten Kontaktdaten erfolgen. Dem Kunden steht dieses Widerspruchsrecht nicht mehr zu, wenn die Einrichtung der Zugangsmöglichkeit mit seiner ausdrücklichen Zustimmung vor dem Ende der Widerspruchsfrist begonnen worden ist.