Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Thüringer Netkom GmbH für Breitbanddienstleistungen „ThüringenDSL." Stand: 19. November 2026

Thüringer Netkom

Teil A: Allgemeine Bestimmungen

Dieser Teil A gilt für sämtliche Leistungen auf der Grundlage dieser AGB.

§ 1 Allgemeines

1. Die Thüringer Netkom GmbH, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt, Registergericht Amtsgericht Jena, HRB 108822 (im Weiteren als „Netkom" bezeichnet), erbringt ihre Leistungen für den Kunden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der Netkom und dem Kunden (m/w/d)*, insbesondere, aber nicht ausschließlich, für Verträge über Internetzugang, Telefonie, die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen sowie Kauf und Miete von Hardware. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.

Hinweis: Für Kunden, welche die Produkte CLOUD Leistungen/ Netkom Cloud, TV-Kabelanschluss und/oder IPTV beziehen, gelten ergänzend die Bestimmungen der Beiblätter Cloud-AGB, AGB TV-Kabelanschluss und/oder AGB IPTV.

2. Klarstellender Hinweis: Neben diesen AGB finden das Telekommunikationsgesetz (TKG), die Verordnungen zum TKG, der Medienstaatsvertrag (MStV) und/oder andere zwingende gesetzliche Vorschriften auch dann Anwendung, wenn nicht ausdrücklich auf diese hingewiesen wird.

3. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus diesen AGB, dem Auftragsformular, der jeweiligen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Leistungsbeschreibung, Preislisten des jeweiligen Produktes, der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG sowie etwaigen weiteren schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien. Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Preislisten und Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages.

4. Pflichtinformationen, die sich nicht aus diesen AGB ergeben, sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung, der Preisliste sowie der Datenschutzinformation zu entnehmen, die dem Vertrag bzw. der Vertragsbestätigung als Anlage beigefügt sowie unter der Webseite der Netkom (www.netkom.de) jederzeit abrufbar sind.

5. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird durch Netkom ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

6. Diese AGB gelten sowohl für Verbraucher i. S. d. § 13 BGB, d. h. für natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können („Verbraucher"), als auch für Unternehmer i. S. d. § 14 BGB, d. h. für natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln („Unternehmer").

7. Netkom ist berechtigt, sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter zu bedienen. Sofern sich Netkom zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

8. Ein Kunde, der Unternehmer ist, hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder von der Netkom nicht bestritten wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht und, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder von der Netkom nicht bestritten wurden.

9. Ein Kunde, der Verbraucher ist, hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder von der Netkom nicht bestritten wurden; dies gilt nicht für Ansprüche, die der Kunde aufgrund eines Widerrufsrechts geltend macht. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

§ 2 Vertragsschluss

1. Alle Angebote der Netkom sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.

2. Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien oder nach Bestellung des Kunden unter Verwendung eines Formulars und der anschließenden Auftragsbestätigung durch Netkom zustande. Eine Bestellung im vorgenannten Sinne liegt auch vor, wenn der Kunde im Webshop der Netkom den Button [kostenpflichtig bestellen] anklickt. Netkom behält sich vor, Bestellungen per E-Mail in Textform an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse zu bestätigen. In diesem Fall kommt der Vertrag mit Zugang dieser Auftragsbestätigung zustande, nicht bereits mit Zugang der gesetzlich vorgeschriebenen Bestellbestätigung.

3. Bestellt ein Verbraucher nach gesetzlicher Vorgabe, wird Netkom den Zugang der Bestellung unverzüglich in Textform bestätigen. Die Bestellbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Bestellbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

4. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn Netkom mit der Erbringung der bestellten Leistung beginnt, beispielsweise durch die Freischaltung oder durch die Übermittlung der Zugangsdaten.

5. Netkom kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme der Bestellung des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kaution oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. Netkom wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

§ 3 Widerrufsrecht

Sofern Sie als Verbraucher gemäß § 312b BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz nach 312c BGB (beispielsweise online) einen Vertrag mit der Netkom abschließen, steht Ihnen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen ein Widerrufsrecht zu, es sei denn, dieses ist gesetzlich ausgeschlossen oder vorzeitig erloschen.

3.1 Widerrufsbelehrung für Verträge betreffend Internetzugang, Telefonie, Weiterleitung von Rundfunksignalen:

Widerrufsbelehrung
Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Thüringer Netkom GmbH, Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena, Telefon 0361 6000-6033, E-Mail service@netkom.de) mittels einer eindeutigen Erklärung, (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das von der Netkom bereitgestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter https://dsl.netkom.de/widerruf ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

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 14 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.

Ende der Widerrufsbelehrung

3.2 Widerrufsbelehrung für Kaufverträge über Hardware:

Widerrufsbelehrung
Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 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. Sollten Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und diese Waren getrennt geliefert werden, so beginnt die Widerrufsfrist erst ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Sollte ein Vertrag über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken vorliegen, so beginnt die Widerrufsfrist ab dem Tag zu laufen, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Thüringer Netkom GmbH, Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena, Telefon 0361 6000-6033, E-Mail service@netkom.de) mittels einer eindeutigen Erklärung, (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das von der Netkom bereitgestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter https://dsl.netkom.de/widerruf ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die männliche Form verwendet. Begriffe in männlicher Form beziehen sich dabei auf männliche, weibliche, nicht-binäre, trans- und intergeschlechtliche Menschen.*

Thüringer Netkom GmbH • Schwerborner Straße 30 • 99087 Erfurt • service@netkom.de • www.netkom.de

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 14 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 Ware zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an TES Thüringer Energie Service GmbH, Leibnizstraße 73, 07548 Gera zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 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.

Ende der Widerrufsbelehrung

§ 4 Vergütung, Abrechnung und Zahlungsbedingungen

1. Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergeben sich, vorbehaltlich abweichender Regelungen im Rahmen des Vertragsschlusses, aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste der Netkom. Diese gültige, vollständige Preisliste kann jederzeit im Internet auf der Website der Netkom eingesehen werden.

2. Netkom stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inkl. der jeweils gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer in Rechnung. Die Rechnung und ggf. der Einzelverbindungsnachweis werden dem Kunden online im Kundenportal in elektronischer Form (unsigniert) zur Verfügung gestellt (nachfolgend „Online-Rechnung" genannt). Der Kunde erhält eine an seine E-Mail-Adresse gerichtete elektronische Nachricht, sobald die Online-Rechnung im Kundenportal einsehbar ist (Zugang). Ergänzend zur Online-Rechnung kann der Kunde eine Rechnung in Papierform schriftlich oder per E-Mail verlangen. Für die Rechnung in Papierform werden Kosten gemäß der für diesen Vertrag gültigen Preisliste erhoben.

3. Einmalbeträge sind, auch bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, nicht rückzahlbar.

4. Netkom kann, sofern speziell vertraglich vereinbart, Abschlagszahlungen vom Kunden verlangen oder in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen fakturieren.

5. Der Kunde ist verpflichtet, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, Netkom ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt. Widerruft der Kunde ein Netkom gegenüber erteiltes SEPA-Lastschriftmandat und erteilt kein neues SEPA-Lastschriftmandat, ist Netkom berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Netkom wird dem Kunden zuvor eine Frist von 10 Tagen setzen, binnen derer ein neues SEPA-Lastschriftmandat erteilt sein muss, und in der Nachricht auf das Netkom zustehende Recht zur außerordentlichen Kündigung hinweisen.

6. Entgelte werden, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, 10 Tage nach Rechnungszugang fällig. Die Entgelte werden bei Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die daraus resultierenden zusätzlichen Kosten zu tragen.

7. Der Kunde kommt ohne Mahnung spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit leistet. Netkom wird den Kunden, sofern es sich um einen Verbraucher handelt, auf diese Folgen in der Rechnung hinweisen. Der Kunde kommt nicht in Verzug, solange die Leistung infolge eines Umstandes unterbleibt, den er nicht zu vertreten hat.

8. Sofern in der Leistungsbeschreibung vorgesehen und damit vereinbart, rechnet Netkom den tatsächlich entstandenen Aufwand für Material und Personal auf Basis der zum Vertragsschluss jeweils gültigen Preisliste ab.

9. Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

§ 5 Verzugsfolgen

1. Ein Verbraucher hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von fünf Prozentpunkten für das Jahr über dem jeweils geltenden Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu verzinsen.

2. Ein Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von neun Prozentpunkte für das Jahr über dem jeweils geltenden Basiszinssatz der EZB zu verzinsen. Gegenüber Unternehmern behält Netkom sich vor, einen höheren Verzugsschaden gegen Nachweis geltend zu machen. Netkom hat als Gläubiger einer Entgeltforderung bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher ist, außerdem gem. § 288 Abs. 5 BGB einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Pauschale nach Satz 3 ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

3. Netkom ist des Weiteren berechtigt, dem Kunden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal gemäß aktueller Preisliste zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Netkom kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

1. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z. B. Telefon- und Internetanschluss), 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 nur im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.

2. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Eine Abmahnung oder Frist zur Abhilfe ist dabei entbehrlich, wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen. Als wichtiger Grund für Netkom gilt insbesondere,

a. erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden, insbesondere aber nicht abschließend wiederholte Verstöße – trotz Mahnung der Netkom – gegen die Verpflichtungen aus § 13, § 15 und – soweit einschlägig – § 27 dieser AGB sowie Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen des Kunden;

b. wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte gemäß § 4 dieser AGB oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für 2 Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100 Euro), in Verzug kommt.

3. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund behält sich Netkom die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen vor.

4. Kündigt die Netkom den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund oder wird die Leistungserbringung aus einem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, unmöglich, so hat der Kunde (i) im Falle der Kündigung durch die Netkom vor Leistungserbringung die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie (ii) an Netkom eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25 Prozent 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 Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Netkom kein oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Netkom bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

Kündigungen können in Textform erfolgen an Thüringer Netkom GmbH, Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena oder per E-Mail an service@netkom.de. Die Verwendung des Kündigungsbuttons auf der Website der Netkom entspricht der Textform.

§ 7 Rechtswahl und Gerichtsstand Nebenabreden/Übertragbarkeit

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

2. Netkom kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag fristlos zu kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Netkom übertragen.

3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlichrechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz von Netkom. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

4. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von Netkom, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

§ 8 Bonitätsprüfung

1. Die Netkom führt in begründeten und rechtlich zulässigen Fällen zum Zwecke der Entscheidung

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

über die Begründung von Vertragsverhältnissen Bonitätsprüfungen durch. Falls dies erforderlich ist, holt die Netkom mithilfe der Angaben aus dem Antrag des Kunden auch eine Auskunft bei einer Wirtschaftsauskunftei ein, namentlich bei der CRIF Bürgel Gera GmbH & Co. KG, Leibnizstr. 4, 07548 Gera (CBG). Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten können der Datenschutzinformation für Kunden entnommen werden, abrufbar unter https://www.netkom.de/Content/Documents/Service/Datenschutzinformationen.pdf.

2. Der Kunde kann darüber hinaus Auskunft bei CBG unter der vorgenannten Adresse über die ihn betreffenden verarbeiteten Daten erhalten.

§ 9 Bereitstellung der Leistungen

1. Zeitangaben der Netkom zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schrift- oder Textform.

2. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der Netkom wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der Netkom nicht nachkommt.

3. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der Netkom nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

§ 10 Änderungen der AGB

1. Die AGB können geändert werden, wenn und soweit Umstände aufgetreten sind, welche die Netkom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und welche auch bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Eine Änderung erfolgt nur, soweit hier wesentliche Regelungen des Vertrages nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche, welche Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit einschließlich Kündigung sowie Haftung regeln. Ferner können diese AGB angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen führt.

2. Alle Änderungen nach diesem § 10 werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, vor ihrem Wirksamwerden unter Angabe des Zeitpunkts des Wirksamwerdens mitgeteilt. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb von drei Monaten nach Zugang einer solchen Mitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn die Änderungen sind (i) ausschließlich zu seinem Vorteil, (ii) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf ihn, oder (iii) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung wird frühestens zu dem Zeitpunkt wirksam, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Kunde in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

Teil B: Besondere Bestimmungen zu Internetzugang, Telefonie sowie Weiterleitung von Rundfunksignalen

Dieser Teil B gilt für Verträge über die Bereitstellung eines Internetzugangs, von Telefonie und die Weiterleitung von Rundfunksignalen.

Teil I: Übergreifende Bestimmungen

§ 11 Leistungsänderungen und Preisanpassungen

1. Netkom kann seine Leistungen und/oder vertraglich vereinbarte Entgelte nach Maßgabe dieses § 11 ändern.

2. Netkom kann die eigene vertraglich vereinbarte Leistung ändern, sofern dies auf Grund besonderer Umstände, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, erforderlich wird und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung dadurch nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Diese besonderen Umstände liegen insbesondere vor, wenn (i) die für die Erbringung dieser Leistungen zwingenden gesetzlichen Vorgaben, insbesondere, aber nicht abschließend, das TKG und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass die vertraglich vereinbarte Leistung nicht mehr wie vereinbart erbracht werden kann und/oder (ii) technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung im vereinbarten Maße nicht mehr erbracht werden kann.

3. Vom Kunden geschuldete Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Gesamtkosten (Kosten die für die Preisberechnung maßgeblich sind) erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen Netkom zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht, (z. B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen Netkom dem Kunden Zugang gewährt oder Energiekosten) die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen (Vorleistungskosten) oder sich die Gesamtkosten wegen hoheitlich auferlegter Beiträge, Gebühren und Auslagen z. B. aus §§ 223, 224 TKG erhöhen und diese Umstände jeweils nach Vertragsschluss eingetreten sind und von der Netkom nicht veranlasst wurden. Netkom wird stets nur eine Erhöhung der Gesamtkosten ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen, also insbesondere keinen weiteren Gewinn erzielen. Wenn sich einzelne Vorleistungskosten oder hoheitlich auferlegte Beiträge, Gebühren oder Auslagen also erhöhen, andere aber senken, wird Netkom dies kalkulatorisch stets vollständig zu Gunsten des Kunden berücksichtigen und Senkungen und Erhöhungen von Kostenelementen innerhalb der Gesamtkosten verrechnen. Netkom wird auch Senkungen der Gesamtkosten in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Steigerungen der Gesamtkosten. Eine Anpassung (Erhöhung oder Senkung) infolge einer Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes ist stets möglich.

4. Alle Änderungen nach diesem § 11 werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, vor ihrem Wirksamwerden unter Angabe des Zeitpunkts des Wirksamwerdens mitgeteilt. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb von drei Monaten nach Zugang einer solchen Mitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn die Änderungen sind (i) ausschließlich zu seinem Vorteil, (ii) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf ihn, oder (iii) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung wird frühestens zu dem Zeitpunkt wirksam, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Auf dieses Kündigungsrecht wird der Kunde in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

§ 12 Leistungen der Netkom

1. Klarstellender Hinweis: Wie und soweit im Rahmen der Leistungsbeschreibung erläutert, können Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege zu zeitweiligen Beschränkungen der Übertragungsgeschwindigkeit führen.

2. Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.

3. Die Leistungsverpflichtung der Netkom gemäß der Leistungsbeschreibung gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit Netkom mit der erforderlichen Sorgfalt kongruente Deckungsgeschäfte geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Netkom beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Rundfunksignale (Satellitensignale), mit Ausnahme der Entstörung gem. § 58 TKG. Kann die Netkom das in der Leistungsbeschreibung Zugesagte aus diesem Grund nicht einhalten, verringert sich die Gegenleistung des Kunden anteilig, gemessen am Zeitraum des Unterschreitens der zugesagten Leistung. Netkom wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

4. Ereignisse höherer Gewalt, die Netkom die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen Netkom, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Aussperrung und Streik bei Dritten oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch Netkom unverschuldet sind. Netkom wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten.

5. Die von der Netkom beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der Netkom, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden.

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

7. Netkom erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können aufgrund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

8. Netkom setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstequalität bestehen nicht.

§ 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde schafft im Rahmen des nach Treu und Glauben Zumutbaren in seiner Wohnung bzw. Betriebssphäre alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. Netkom wird dem Kunden die erforderlichen Mitwirkungsleistungen mitteilen.

2. Der Kunde, der diesen Vertrag als Unternehmer abschließt, hat erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden befindlichen Einrichtungen der Netkom dieser unverzüglich mitzuteilen. Im Rahmen seiner vertraglichen Nebenpflichten hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie überlassener Hard- und Software nach Treu und Glauben geeignet, erforderlich und zumutbar sind.

3. Der Kunde ist des Weiteren insbesondere verpflichtet,

a. nur Endgeräte und Einrichtungen an das Netz der Netkom anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben, Vorgaben der Bundesnetzagentur, einschlägigen geltenden Normen (DIN, EN) und den Regelungen dieser AGB entsprechen;

b. nur die von der Netkom vorgegeben Standard-Schnittstellen (Abschlusseinrichtungen) zu nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Zustimmung von Netkom benutzt werden;

c. keine Sicherheitsvorkehrungen des Systems der Netkom zu umgehen;

d. keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder der Software von Netkom führen können;

e. die Raumflächen in seinen Gebäuden, in denen die Anlagen von Netkom für die Erfüllung des Vertrages installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrages inkl. aller Nebenleistungen insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung sowie die ggf. erforderliche Potenzialausgleich ausschließlich zugehörigere Erdung unentgeltlich zur Verfügung zu stellen;

f. die Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterzubringen;

g. die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.

4. Es obliegt dem Kunden nach Treu und Glauben zumutbare Vorkehrungen zu treffen, um negative Folgen von Störungen der Internet- oder Telefonverbindung (z. B. Datenverlust, Störungen von Betriebsabläufen im Unternehmen des Kunden, bei einem Kunden, der Unternehmer ist) abzumildern.

5. Der Kunde wird den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von Netkom ungehinderten Zutritt zu den von Netkom installierten Kundenanschlüssen ermöglichen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist, und ihr die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen bereitstellen. Netkom vereinbart dafür mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Mitarbeiters bzw. Erfüllungsgehilfen vor Ort. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.

6. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, keine beleidigenden, verleumderischen oder rechtswidrigen Inhalte über die von Netkom überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt Netkom von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen Netkom erhoben werden; dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verletzung jeweils nicht zu vertreten hat.

7. Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Netkom unverzüglich schriftlich, per Telefon oder im Online-Kundenportal jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Wohn- bzw. Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung und Rechtsform). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen, es sei denn, er hat sein Unterlassen nicht zu vertreten.

8. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit Netkom vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen.

9. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien innerhalb von 10 Tagen nach Vertragsende an Netkom auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht – beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages – übereignet worden sind. Werden die Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen nicht an Netkom zurückgegeben, wird Netkom dem Kunden diese zum Zeitwert in Rechnung stellen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an den überlassenen Einrichtungen, Geräten, Software und Unterlagen oder den Verlust der überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 % des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden steht es frei nachzuweisen, dass der Netkom keiner oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

10. Verstößt der Kunde in schuldhafter und erheblicher Weise gegen die Pflichten dieses Paragraphen, steht Netkom das Recht zur sofortigen Kündigung aus wichtigem Grund sowie das Recht zu, Schadensersatz wegen des durch die Pflichtverletzung entstandenen Schadens zu verlangen.

§ 14 Hardwarekonfiguration

1. Sofern Netkom dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, ist diese für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste entsprechend konfiguriert.

2. Netkom weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Umkonfiguration der Hardware durch den Kunden oder Dritte dazu führen kann, dass die Hardware nicht mehr einwandfrei funktioniert und dass infolgedessen vertraglich vereinbarte Funktionalitäten nicht, eingeschränkt oder anders als vereinbart möglich sind. Insbesondere kann eine Änderung der Konfiguration die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen, beeinträchtigen oder sogar ausschließen.

3. Konfiguriert ein Kunde die ihm überlassene Hardware selbst um, so haftet Netkom für die hieraus resultierenden Schäden und Mängel nicht. Der Haftungsausschluss gilt auch für einen infolgedessen eventuell erfolglosen Notruf.

4. Vorstehendes gilt entsprechend, wenn der Kunde neue Software auf die ihm überlassene Hardware aufspielt.

5. Es obliegt dem Kunden, für die von Netkom zur Verfügung gestellte Hardware, Router/Modem (z. B. Fritz!Box) oder Set-Top-Box, Sicherheitsupdates der Firmware einzuspielen, auf die Netkom den Kunden per E-Mail oder Post hingewiesen hat. Vorstehendes gilt für bei Netkom erworbene, im Eigentum des Kunden stehende Hardware entsprechend. Sofern auf der von Netkom überlassenen oder bei ihr erworbenen Hardware nicht die von Netkom empfohlene Firmware installiert ist, haftet Netkom nicht für daraus resultierende Folgen.

6. Für Hardware, die der Kunde bei Dritten erworben hat, übernimmt Netkom keinerlei Haftung und ist nicht zum Support verpflichtet. Weitere Details hierzu ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

§ 15 Übertragung und Überlassung an Dritte

1. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der Netkom nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit Netkom ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

2. Der Kunde darf die Leistungen der Netkom weder dauerhaft Dritten gegenüber zum alleinigen Gebrauch und/oder dauerhaft oder zeitweise entgeltlich zur Verfügung stellen („Resale"). Auch der dauerhafte oder zeitweise entgeltliche Betrieb eines sog. WLAN-Hotspots ist ein „zur Verfügung stellen" in vorstehendem Sinne.

3. Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

§ 16 Leistungsstörungen/Entstörung

1. Netkom gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100prozentige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.

2. Netkom unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Meldungen sind unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten an diese Hotline unter der Telefonnummer 0361 6000-6033 zu richten.

3. Netkom übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der Netkom, die auf

a. Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen;

b. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch den Kunden oder Dritte oder

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

4. Service Level, d. h. Bereitschaftszeiten der Störungsannahme, Reaktionszeit sowie Regelentstörfristen ergeben sich – sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart worden ist – aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Sofern dort nichts geregelt ist, sind weder Reaktionszeiten noch Regelentstörfristen zugesichert.

5. Der Kunde wird in angemessenem Umfang nach Treu und Glauben Netkom oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie dabei insbesondere notwendige Reparatur-, Änderungs- oder Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

6. Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/oder Servicedienste zu übernehmen, sofern diese nicht auf ein Verschulden der Netkom zurückzuführen sind. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Verschulden der Netkom für die Störung nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.

7. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung von Netkom verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 3 TKG.

8. Der Kunde, der ein Verbraucher ist, kann von Netkom unter bestimmten Voraussetzungen eine pauschale Entschädigung verlangen, wenn Netkom einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt. Dies gilt nicht, wenn der Verbraucher die Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 4 TKG.

9. Im Falle von (i) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibungen angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder (ii) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen Leistung des Telefoniedienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibung angegebenen Leistung eines Telefondienstes, ist ein Kunde, der Verbraucher ist, berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Die Einzelheiten ergeben sich aus § 57 Abs. 4 TKG.

§ 17 Besondere Vergütung,

Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen

1. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte stellt Netkom jeweils im laufenden Monat, nutzungsabhängige Entgelte jeweils im Folgemonat in Rechnung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/Anzahl der Monatstage des abgerechneten Monats des monatlichen Entgeltes berechnet.

2. Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte.

3. Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber Netkom erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Netkom wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Auch bei Unterlassen der rechtzeitigen Beanstandung bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden (z. B. Gewährleistungsrechte) unberührt, soweit Netkom die Überprüfung der Beanstandung nach den gesetzlichen (z.B. datenschutzrechtlichen) Bestimmungen möglich ist.

4. Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden, es sei denn, die Beanstandung der Rechnung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig; bis dahin entstandene Ansprüche der Netkom aus Verzug hinsichtlich der mit der Abrechnung geltend gemachten Forderung erlöschen. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von Netkom in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde.

5. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft Netkom keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Das gilt entsprechend, soweit der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf den Entfall der Nachweis- und Auskunftspflicht verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

6. 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.

§ 18 Einzelverbindungsnachweis

Auf Antrag des Kunden in Textform (z. B. E-Mail) erstellt Netkom im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

§ 19 Sperre

1. Netkom ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde, der Verbraucher ist, bei wiederholter Nichtzahlung, nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100 Euro in Verzug ist und Netkom dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die die Netkom gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

2. Im Übrigen darf Netkom eine Sperre nur durchführen, wenn der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von Netkom in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Netkom, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.

3. Netkom darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird. Netkom stellt für einen angemessenen Zeitraum nach Beendigung des Vertrags sicher, dass der Kunde weiterhin Zugang zu E-Mails und die Möglichkeit der Weiterleitung erhält, die unter der Maildomain von Netkom bereitgestellt wurden.

4. Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch Netkom wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf Netkom den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrechterhalten werden.

5. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

6. Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre vor, ist Netkom berechtigt, die Inanspruchnahme weiterer Leistungen zu verweigern.

7. Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird Netkom diese aufheben. Für Sperrkosten kann Netkom ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen.

§ 20 Haftung des Kunden und Zahlungspflicht bei Nutzung durch Dritte

1. Die Zahlungspflicht des Kunden besteht auch für solche Rechnungsbeträge, die durch unbefugte oder befugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat oder soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

2. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/oder Verluste von Einrichtungen der Netkom in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der Netkom den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Es sei denn, der Kunde hat diese Schäden nicht zu vertreten.

§ 21 Haftung der Netkom

1. Haftung nach § 70 TKG: Soweit Netkom verpflichtet ist, dem Kunden einen Vermögensschaden zu ersetzen oder eine Entschädigung zu zahlen, ist die Haftung der Netkom bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten auf höchstens 12.500 Euro je Kunde begrenzt. Besteht die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht der Netkom wegen desselben Schaden verursachenden Ereignisses gegenüber mehreren Kunden, so ist die Haftung unbeschadet der vorstehenden Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, diese Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 dieses § 21 Ziffer 1 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der Netkom durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der Netkom herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht. Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Netkom, die diese gem. § 70 S. 5 TKG mit einem Kunden der Unternehmer ist, geschlossen hat, geht dieser Haftungsbegrenzung stets vor.

2. Soweit nicht die vorstehende Haftungsbegrenzung nach § 21 Ziffer 1 Anwendung findet gilt: Für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesund-

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

heit haftet Netkom unbeschränkt. Für sonstige Schäden haftet Netkom nur, wenn der Schaden von Netkom, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist, bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft oder bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten; in letzterem Fall (leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten) allerdings zusätzlich begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflichten) und deren schuldhafte Nichterfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei Schadensersatzansprüchen wegen Mängeln, soweit der Anbieter einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat oder soweit der Anbieter und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben

3. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die Netkom, wenn sie deren Verlust nur einfach fahrlässig verursacht hat, nur, wenn und soweit der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

4. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von diesen AGB unberührt.

5. Im Übrigen ist die Haftung der Netkom ausgeschlossen.

§ 22 Besondere Bestimmungen zu Vertragslaufzeit/Kündigung

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem Vertragsschluss gemäß § 2 dieser AGB.

2. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist einen Monat. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Kunde den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Netkom weist den Kunden rechtzeitig vor Verlängerung (i) auf die Verlängerung des Vertrages, (ii) die Möglichkeit, die Verlängerung durch rechtzeitige Kündigung zu verhindern, und (iii) das Recht, einen verlängerten Vertrag zu kündigen hin.

3. Nach Ablauf des Vertrages legt Netkom den Kundenanschluss still. Die Verpflichtung gemäß § 19 Ziffer 3 dieser AGB bleibt hiervon unberührt.

4. Bei einem Anbieterwechsel wird Netkom die gesetzlichen Vorgaben, insbesondere nach § 59 TKG einhalten. Netkom wird sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Netkom und der aufnehmende Anbieter werden dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Anbieterwechsel maximal einen Arbeitstag beträgt. Netkom weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

5. Wird (i) der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen oder wird (ii) ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von Netkom versäumt, kann der Kunde von Netkom als abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine pauschale Entschädigung verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verzögerung bzw. die Versäumnis des Termins zu vertreten hat. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 59 Abs. 4 TKG.

6. Wechselt ein Kunde, der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist, während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt Netkom – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. Netkom ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von Netkom am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszuges oder mit Wirkung für einen späteren Zeitpunkt berechtigt. Es gelten die gesetzlichen Vorgaben des § 60 TKG.

§ 23 Sonstige Bestimmungen

Kommt es zwischen dem Kunden und Netkom darüber zum Streit, ob Netkom ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 Abs. 1 Ziff. 1 bis 3 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet auf der Website der Bundesnetzagentur.

Teil II: Besondere Bestimmungen für Internetzugang

§ 24 Geltungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen für Internet-Dienste gelten für alle Verträge zwischen Netkom und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Anbindung des Kunden an das Internet zum Inhalt haben oder darauf basieren.

§ 25 Zugang zum Internet

1. Netkom bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of presence) an. Dem Kunden ist bewusst, dass Netkom keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet hat. Insoweit leistet Netkom keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte und Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. Ein Vertragslösungsrecht des Kunden wird hierdurch weder ausgeschlossen noch beschränkt, wenn Netkom die in Satz 2 bestimmten Umstände zu vertreten hat.

2. Soweit Netkom dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist Netkom nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen, es sei denn, derartige Leistungen der Netkom sind ausdrücklich vereinbart. Netkom ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.

§ 26 Inhalte

1. Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abruft oder übermittelt, für Netkom fremde Informationen im Sinne des Telemediengesetzes (TMG).

2. Soweit Netkom dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für Netkom fremde Informationen im Sinne des TMG.

3. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem TMG für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

§ 27 Missbräuchliche Nutzung

1. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

a. keine rechtswidrigen Eingriffe in das Netz der Netkom oder in andere Netze vorzunehmen;

b. keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/oder weiterzuleiten;

c. die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;

d. keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die

- pornografische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB),
- jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
- im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
- ehrverletzende Äußerungen enthalten, sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten;

e. keine Informationen zu verbreiten oder verbreiten zu lassen oder in Kenntnis des Inhalts auf solche Informationen hinzuweisen, die geeignet sind, für Netkom oder für den Kunden als solche erkennbare mit Netkom verbundene Unternehmen einer rechtswidrigen Handlung verdächtig zu machen oder deren Ruf anderweitig zu schädigen;

f. bei der Nutzung von E-Mail – oder Newsservices – keine Absenderinformationen zu fälschen, insbesondere keine Veränderungen in der Absenderzeile der Nachricht („Header") vorzunehmen, die geeignet sind, über die Identität des Absenders zu täuschen;

g. keine reinen Downloadserver zu betreiben;

h. kein illegales Aufzeichnen von Datenverkehr (Sniffing) durchzuführen.

2. Der Kunde wird alle angemessenen und zumutbaren Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitbewohner, Mitarbeiter oder sonstige Dritte nicht gegen die vorgenannten Regelungen der Ziffer 1. verstoßen.

3. Der Kunde wird Daten im Rahmen des Diensteangebots ausschließlich unter Nutzung der gängigen Standards der Protokollfamilie TCP/IP übermitteln.

4. Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z. B. Portscans).

5. Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mithilfe der Dienste der Netkom Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.

6. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die Dienste der Netkom Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („Hacken") oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus zu beeinträchtigen („Denial of Service"-Angriff).

7. Stellt Netkom fest, dass von einem Internetanschluss eines Kunden schädigende Einflüsse ausgehen (z. B. „Denial of Service-Angriffe"), die im Einzelfall die Voraussetzungen eines Rechts zur sofortigen Sperre erfüllen (Gefährdung der öffentlichen Sicherheit, Gefährdung von Einrichtungen der Netkom, insbesondere des Netzes, andauernde Straftat oder vergleichbare Umstände), ist sie berechtigt, diesen Anschluss zur Schadensabwehr ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu deaktivieren, wenn dem Nutzer unverzüglich und für ihn kostenfrei eine alternative Zugangslösung angeboten werden kann. Die Notrufmöglichkeiten nach § 19 Ziffer 4 dieser AGB bleiben unberührt.

8. Wird Netkom von Dritten wegen eines vertragswidrigen und schuldhaften Verhaltens des Kunden, insbesondere wegen Verstoßes gegen seine vorstehenden Pflichten, in Anspruch genommen, hat der Kunde Netkom insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

9. Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) hat der Kunde zu prüfen, ob der Anschluss durch angemessene Sicherungsmaßnahmen hinreichend dagegen geschützt ist, von außenstehenden Dritten für die Begehung von Rechtsverletzungen missbraucht zu werden und jedenfalls über die im Kaufzeitpunkt des Routers für den privaten Bereich marktüblichen Sicherungen, also einen aktuellen Verschlüsselungsstandard sowie ein individuelles, ausreichend langes und sicheres Passwort, verfügt. Die Beibehaltung eines vom Hersteller voreingestellten WLAN-Passworts genügt diesen Anforderungen nicht, wenn es sich nicht um ein für jedes Gerät individuell, sondern für eine Mehrzahl von Geräten verwendetes Passwort handelt.

10. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen Netkom-Anschluss entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen, es sei denn, er hat die Pflicht aus § 27 Ziffer 9. nachweislich nicht verletzt und die Entgeltentstehung ist auf die Nutzung durch außenstehende Dritte zurückzuführen.

§ 28 Datensicherheit

Netkom weist darauf hin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Netkom hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können im Fachhandel erworben werden. Die gesetzlichen Pflichten der Netkom aus §§ 165 ff. TKG bleiben hiervon unberührt.

Teil III: Besondere Bestimmungen für Telefonie

§ 29 Geltungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen für Sprachkommunikation gelten für alle Verträge zwischen Netkom und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Sprachkommunikationsdienste zum Inhalt haben, insbesondere für die Netkom-Telefonprodukte.

§ 30 Leistungen der Netkom

1. Die Übertragung im Netz der Netkom erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP).

2. Im Netz der Netkom sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

3. Eine Telefon-Flatrate ermöglicht dem Kunden unbegrenzte Gesprächsverbindungen zu den in der jeweiligen Preisliste genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Rufnummern und Ziele, die separat nach der aktuellen Preisliste berechnet werden. Ausgenommen von der Telefon-Flatrate sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen, sowie Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Ausgenommen sind des Weiteren Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerufnummern, Auskunftsdiensten, Verbindungen in Mobilfunknetze oder Verbindungen ins Ausland. Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet.

4. Die Telefon-Flatrate darf ausschließlich für den privaten, persönlichen Gebrauch des Kunden in Anspruch genommen werden. Unzulässig ist in jedem Fall eine Nutzung der Telefon-Flatrate für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing.

§ 31 Rufnummernvergabe

1. Netkom teilt dem Kunden bei Bedarf schriftlich Rufnummern für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber Netkom zu.

2. Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer(n), so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zu einem Monat nach Ende der Vertragslaufzeit gegenüber Netkom in Textform zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. Netkom wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und den vereinbarten technischen Abläufen zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telekommunikationsdienste kommen, welche jedoch nicht länger als einen Arbeitstag betragen wird. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt Netkom keine Haftung. Die Regelungen des § 59 TKG bleiben hiervon unberührt.

3. Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird Netkom, auf Wunsch nach Antrag des Kunden, bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß der aktuellen Preisliste anfallen.

4. Der Kunde kann die Netkom 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.

§ 32 Endnutzerverzeichnisse

1. Auf Antrag des Kunden veranlasst Netkom unentgeltlich einen Eintrag oder die Löschung eines Eintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in, gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) in schriftlicher Form. und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß der aktuellen Preisliste. Netkom haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

2. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen, gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs oder zumutbarer Kenntnisnahme über dessen Vermerk wird Netkom die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

3. Für Änderungen am Eintrag kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste erhoben werden.

§ 33 Einzelverbindungsnachweis

1. Sofern der Kunde für seine Sprachverbindungen einen Einzelverbindungsnachweis gem. § 18 erhält, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten 3 Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

2. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst.

§ 34 Notruf bei Voice over IP

1. Netkom erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung).

2. Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Einzelvertrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.

3. Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der Netkom gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!

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

Teil IV: Besondere Bestimmungen für die Hausverkabelung bei Glasfaseranschluss

§ 35 Geltungsbereich

1. Die nachfolgenden Bestimmungen der Netkom regeln die Installation, den Betrieb und die

Thüringer Netkom GmbH • Schwerborner Straße 30 • 99087 Erfurt • service@netkom.de • www.netkom.de

Instandhaltung eines Hausanschlusses sowie der Hausverkabelung. Sie gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB der Netkom sowie zu den weiteren besonderen Bestimmungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

2. Sie gelten ausschließlich dann, wenn die vertraglichen Leistungen der Netkom über deren Glasfasernetz erbracht werden. Netkom gibt während der Geschäftszeiten gern mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob dies beim Kunden der Fall ist.

3. Sofern der Kunde wünscht, dass die Netkom seine Hausverkabelung errichtet und/oder modernisiert, kann er hierzu mit der Netkom einen gesonderten Vertrag abschließen. Es gelten die Regelungen des § 72 TKG.

§ 36 Hausanschluss

1. Voraussetzung für die Leistungserbringung der Netkom sind ein Hausanschluss an das Glasfasernetz der Netkom sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose). Netkom behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind.

2. Der Hausanschluss verbindet das Glasfasernetz der Netkom mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes mit der Hausverkabelung. Netkom installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen Übergabepunkt als Abschluss ihres Glasfasernetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will.

3. Netkom überlässt den Übergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Kunden im Versorgungsbereich des Übergabepunktes die Möglichkeit zu geben, ebenfalls als Kunde von Netkom den Übergabepunkt entsprechend zu nutzen.

4. Art und Lage des Übergabepunktes sowie dessen Änderung werden in Abstimmung mit dem Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der Netkom oder durch deren Beauftragte bestimmt.

5. Übergabepunkte werden ausschließlich durch Netkom oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverkabelung an den Übergabepunkt.

6. Netkom ist berechtigt, den Betrieb des Übergabepunktes vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.

7. Übergabepunkte müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Übergabepunktes zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Übergabepunkt vornehmen oder vornehmen lassen.

8. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist Netkom unverzüglich mitzuteilen.

9. Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür zur Verfügung.

10. Ist der Kunde nicht Grundstückseigentümer, so hat er sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen.

11. Werden Dienste aufgrund sonstiger fehlender Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechteinhabers nicht innerhalb von zwölf Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, Netkom allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 Tagen.

§ 37 Hausverkabelung

1. Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausverkabelung ab dem Übergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Kunde verantwortlich.

2. Es können Teile der Hausverkabelung durch Netkom unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.

3. Der Kunde hat Netkom gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverkabelung ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

4. Die Hausverkabelung muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.

Teil V: Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen

§ 38 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen der Netkom regeln ergänzend die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen im Kabelnetz der Netkom und damit im Zusammenhang stehende Leistungen. Die Netkom bietet dem Kunden TV- und Rundfunkprodukte in Verbindung mit einem DSL-, glasfaser-, kabel- oder internetbasierten Teilnehmeranschluss an. Das IPTV-Angebot der Netkom umfasst darüber hinaus auch ein Video-on-Demand-Angebot. Die Netkom übergibt am Hausübergabepunkt Rundfunksignale je nach Vertragstyp für digitale Programme sowie Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste.

§ 39 Anmeldepflicht beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio

Ein Vertrag mit der Netkom entbindet nicht von der Anmelde- und Zahlungspflicht zur Radio- und/oder Fernsehteilnahme beim ARD ZDF und Deutschlandradio Beitragsservice (GEZ).

§ 40 Leistungsumfang

1. Netkom übergibt je nach Vertragsinhalt am Übergabepunkt Rundfunksignale für:

a. Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von Netkom mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung);

b. die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste.

2. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.

3. Netkom übermittelt die Programme nur derart und so lange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/ -veranstalter) ermöglicht.

4. Sofern Netkom Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

5. Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch Netkom aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von 10 Tagen überschreiten.

Netkom behält sich aus zwingenden rechtlichen, technischen oder betrieblichen Gründen das Recht vor, im jeweils unbedingt erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang das Programmangebot, die einzelnen Kanäle sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern oder zu verändern. Bei Einstellung eines Sendebetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich Netkom um gleichwertigen Programmersatz bemühen. § 40 Ziffer 5 Satz 1 gilt entsprechend.

6. Für den Empfang digitaler Programme ist je nach Vertragstyp bzw. Produktvariante ein entsprechendes Empfangsgerät (Set-Top-Box) und/oder ein geeignetes Endgerät (z. B. Fernseher mit integriertem digitalem Empfangsteil/Kabelreceiver) erforderlich. Die Regelungen zur Hardwarekonfiguration in § 14 dieser AGB gelten entsprechend.

7. Im Übrigen gelten für das Produkt TV-Kabelanschluss die besonderen Bestimmungen des Beiblatts „TV-Kabelanschluss“ (AGB TV-Kabelanschluss)“.

§ 41 Besondere Bestimmungen für IPTV und Pay-TV

1. Netkom ermöglicht dem Kunden optional je nach Vertragstyp, gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen, Zugang zu verschlüsselten IPTV- und Pay-TV-Programmen sowie Video-On-Demand Inhalten die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.

2. Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen und Inhalten ist eine Set-Top-Box oder eine App für einen von Dritt-Anbietern zu beziehenden TV-Stick bzw. für ein sonstiges Empfangsgerät sowie ein geeignetes Endgerät (z. B. Fernseher mit integriertem digitalem Empfangsteil) erforderlich.

Soweit der Kunde ein IPTV-Produkt gebucht hat, für dessen Zugang zu Programmen eine Set-Top-Box (z. B. TechniSat K4 ISIO oder Kathrein C2821 CI+) sowie eine von Netkom ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich ist, wird Netkom dem Kunden die Smart-Card mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust der Smart-Card ist Netkom berechtigt, diese dem Kunden mit 25 Euro in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Netkom kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

3. Mit Beendigung des Vertrags ist die Smart-Card an die Thüringer Netkom GmbH, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende zurückzugeben, andernfalls wird dem Kunden die Smart-Card nach entsprechender Fristsetzung mit 25 Euro in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Netkom ein geringerer Schaden

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de

oder gar kein Schaden entstanden ist.

4. IPTV, Pay-TV sowie Video-on-Demand-Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde der Netkom eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kauf- bzw. Mietpreis für die Set-Top-Box umfasst.

5. Im Übrigen gelten für das Produkt IPTV die besonderen Bestimmungen des „Beiblatt IPTV (AGB IPTV)".

§ 42 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Regelungen des Jugendschutzes zu beachten und hat entsprechende Vorkehrungen zu treffen. Der Kunde darf Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

2. Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden. Sofern der Kunde die Rundfunksignale zu gewerblichen Zwecken nutzen möchte (z. B. in Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios), hat er hierüber mit Netkom eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Netkom weist darauf hin, dass der Kunde in diesem Fall eventuell zusätzlich Verträge mit den einschlägigen Verwertungsgesellschaften abzuschließen hat, um seinen urheberrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen.

3. Der Kunde ist nicht berechtigt, eine überlassenen Set-Top-Box Dritten zu überlassen, (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einer überlassenen Set-Top-Box vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Die überlassene Set-Top-Box darf nicht außerhalb des Versorgungsgebietes von Netkom installiert werden.

Teil C: Besondere Bestimmungen für Kauf und Miete von Hardware

Netkom überlässt dem Kunden je nach vertraglicher Vereinbarung Hardware entweder auf Dauer (Kauf) oder zeitlich befristet (Miete). Soweit dem Kunden die Nutzung für ein Gerät für die Dauer des Vertrages entgeltlich zur Miete überlassen wird, verbleibt das Empfangs-/Endgerät im Eigentum der Netkom bzw. des Herstellers. Netkom ist berechtigt, Mietgeräte jederzeit gegen ein adäquates Ersatzgerät auszutauschen, sofern hierfür wichtige und vertretbare Gründe (z.B. sicherheitsrelevante Aspekte bei den Endgeräten, Netzintegrität oder Einhaltung von Verschlüsselungsvorgaben) vorliegen.

§ 43 Eigentumsübergang beim Kauf

Das Eigentum an der von Netkom verkauften Ware geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Kunden über. Geräte und Geräteteile, die Netkom im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen wieder in ihr Eigentum über.

§ 44 Vorbehalt der Selbstbelieferung

Die Leistungsverpflichtung der Netkom gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung durch einen Vorlieferanten, soweit Netkom mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Netkom beruht. Kann die Netkom eine verbindliche Lieferfrist aus diesem Grund nicht einhalten, teilt sie dies dem Käufer unverzüglich mit und wird eine bereits erbrachte Gegenleistung des Käufers unverzüglich erstatten.

§ 45 Gefahrübergang beim Kauf

Wenn kein Verbrauchsgüterkauf (Kauf durch einen Verbraucher) vorliegt, trägt der Kunde das Transport- bzw. Versandrisiko, die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald Netkom die Ware an die zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder das zur Ausführung bestimmte Unternehmen ausgeliefert hat.

§ 46 Gewährleistung und Haftung

1. Kaufvertrag: Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, hat der Kunde eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften der Netkom schriftlich anzuzeigen, und zwar bei erkennbaren Mängeln bzw. dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Empfang der Lieferung und bei anderen Mängeln, die innerhalb dieser Frist auch bei sorgfältiger Prüfung nicht entdeckt werden können, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung.

2. Mietvertrag: Die verschuldensunabhängige Haftung der Netkom auf Schadensersatz gem. § 536a Abs. 1 BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

3. Gegenüber Unternehmern, beträgt die Gewährleistungsfrist für Sach- und Rechtsmängel ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die vorstehende Verjährungsfrist gilt auch für vertragliche und außervertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden, die auf einem Mangel der Sache beruhen, es sei denn die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Schadensersatzansprüche wegen einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie in Fällen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren jedoch ausschließlich nach den gesetzlichen Vorschriften.

4. Für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haftet Netkom unbeschränkt. Für sonstige Schäden haftet Netkom nur, wenn der Schaden von Netkom, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist, bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft oder bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren schuldhafte Nichterfüllung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet; in letzterem Fall (leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten) allerdings zusätzlich begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei Schadensersatzansprüchen wegen Mängeln, soweit der Anbieter einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat oder soweit der Anbieter und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

5. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

§ 47 Liefer- und Bereitstellungstermine

Es gilt § 9 dieser AGB.

Teil D: Sonstige Bestimmungen

§ 48 Gesetzliche Hinweise zur außergerichtlichen Streitbeilegung

Die Netkom nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

§ 49 Besondere Bestimmungen zum Datenschutz

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Medienstaatsvertrages (MStV) erhoben und verwendet. Hiernach ist Netkom insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung (Bestandsdaten), Leistungserbringung oder Abrechnung (Verkehrsdaten) erforderlich ist. Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten können der Datenschutzinformation für Kunden entnommen werden, abrufbar unter https://www.netkom.de/Content/Documents/Service/Datenschutzinformationen.pdf.

Thüringer Netkom GmbH · Schwerborner Straße 30 · 99087 Erfurt · service@netkom.de · www.netkom.de