



Allgemeine Geschäftsbedingungen der Thüringer Netkom GmbH für Mobilfunkdienstleistungen

Stand: 1. Dezember 2021

1. Gegenstand und Vertragspartner

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen der Thüringer Netkom GmbH, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt, Registergericht Amtsgericht Jena, HRB 108822 (im Weiteren als „Netkom“ bezeichnet) und dem Kunden bei Inanspruchnahme von Mobilfunkdienstleistungen der Thüringer Netkom GmbH. Die Leistungen werden im Netz der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München (HRA 70343 des Amtsgerichts München) erbracht.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht und zwar auch dann nicht, wenn die Netkom diesen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Zustandekommen des Vertrages

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

2.2 Der Mobilfunkdienstleistungsvertrag (im Weiteren nur noch „der Vertrag“) kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien oder nach Bestellung des Kunden unter Verwendung eines Formulars und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung der Netkom zustande. Netkom kann den Antrag des Kunden auch durch Freischaltung der codierten für die Mobilfunkdienstleistungen bestimmten Mobilfunkkarte („SIM-Karte“) oder das Erbringen von Mobilfunkdienstleistungen annehmen

2.3 Eine Bestellung liegt auch vor, wenn der Kunde im Webshop der Netkom den Button [kostenpflichtig bestellen] anklickt. Netkom behält sich vor, Bestellungen, die auf diese Weise getätigt werden, 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.

2.4 Der Vertrag kommt auch zustande, wenn Netkom die für die Mobilfunkdienstleistungen bestimmte codierte Mobilfunkkarte („SIM-Karte“) freischaltet oder mit der Erbringung der bestellten Mobilfunkleistungen beginnt.

2.5 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 Europäischen Union ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. Netkom wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

3. Widerrufsrecht

Sofern der Kunde als Verbraucher gemäß § 312b BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz nach § 312c BGB (beispielsweise online) einen Vertrag mit der Netkom abschließt, kann er diesen Vertrag nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen widerrufen, sofern er nicht in gesetzlich zulässiger Weise auf sein Widerrufsrecht verzichtet hat:

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 beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

www.netkom.de

INTERNET | TELEFONIE | IP-T V





4. Leistungen von Netkom / Störungsbeseitigung

4.1 Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, der Preisliste sowie ggf. aus den sonstigen Vereinbarungen der Vertragspartner.

4.2 Netkom kann eine überlassene SIM-Karte aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund notwendiger technischer Softwareänderungen, jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen.

4.3 Netkom ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung sowie behördliche Maßnahmen.

4.4 Zeitangaben der Netkom zur Bereitstellung von Leistungen erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sind aber unverbindlich. Die Zusage verbindlicher Termine bedarf der Schriftform und muss als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen 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. 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.

4.5 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 technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100-prozentige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.

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

- a. Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzinfrastrukturen,
- b. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzinfrastruktur 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.

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.

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 insbesondere die dabei notwendige Änderungs- oder Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

4.6 Netkom unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Telefonnummer 0361 6000-6033 zu richten.

4.7 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 (Telekommunikationsgesetz), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Einzelheiten und die Höhe der Pauschalen ergeben sich aus § 58 Abs. 3 TKG.

4.8 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.

4.9 Im Falle von (i) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibung 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 Telefonedienstes und der von Netkom in der Leistungsbeschreibung angegebenen Leistung eines Telefonedienstes, 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.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet,

- a) auch diejenigen Entgelte zu zahlen, die durch eine Nutzung der vertraglichen Leistungen durch Dritte angefallen sind, soweit nicht der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme der Leistungen durch den Dritten nicht zugerechnet werden kann. Im Falle des Verlustes der SIM-Karte gilt dies nur bis zum Eingang der Verlustmeldung des Kunden bei Netkom gemäß Ziffer 5.2 b).
- b) die ihm von Netkom zur Verfügung gestellte PIN (Personal Identification Number) und PUK (Personal Unlocking Key) sowie seine persönliche Kundennummer und sein Passwort





geheim zu halten und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen und unverzüglich zu ändern bzw. ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.

- 52** Der Kunde ist verpflichtet, Netkom unverzüglich mitzuteilen, wenn
- a) sich sein Name (bei Unternehmen auch bei Änderungen der Firma), sein Wohn- bzw. Geschäftssitz, seine angegebene E-Mail-Adresse oder die die Nutzung des Lastschriftverfahrens betreffende Bankverbindung ändert,
 - b) er seine SIM-Karte verliert oder diese auf sonstige Weise abhandenkommt. Der Kunde muss seine Mitteilung telefonisch gegenüber dem Kundenservice von Netkom unter Angabe seiner persönlichen Kundennummer abgeben. Der Kunde bestätigt seine Mitteilung anschließend unverzüglich per Schriftform gegenüber Netkom.
- 53** Der Kunde darf die Leistungen von Netkom nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere
- a) keine sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte verbreiten, nicht gegen strafrechtliche Vorschriften oder Vorschriften zum Schutz der Jugend verstoßen und keine Rechte Dritter verletzen und keine Schadsoftware, unzulässige Werbung, Kettenbriefe oder sonstige belästigende Nachrichten übertragen.
 - b) unter Verwendung der SIM-Karte weder entgeltlich oder unentgeltlich Telekommunikations- oder Telemediendienste gegenüber Dritten anbieten, insbesondere kein WLAN/WiFi-HotSpot zur (Mit-) Nutzung durch Dritte öffnen oder von einem Dritten hergestellte Verbindungen über Vermittlungs- oder Übertragungssysteme weiterleiten oder die SIM-Karte in stationären Einrichtungen, gleich welcher Art, einsetzen, es sei denn, die stationäre Einrichtung ist ein Produkt von Netkom.
 - c) die SIM-Karte nicht für Anrufe zu öffentlichen oder kundeneigenen Vermittlungs-, Rufumleitungs- oder Zusammenschaltungssystemen benutzen und die Anrufe nicht weitervermitteln, umleiten oder mit anderen Verbindungen zusammenschalten lassen, es sei denn, die Vermittlung, Rufumleitung oder Zusammenschaltung erfolgt durch Endgeräte, die mit SIM-Karten von Netkom betrieben werden.
 - d) die Mobilfunkdienstleistungen, die ihm unabhängig von der konkreten Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung gestellt werden (z.B. Flatrate, Volumepaket), nicht zur Herstellung dauerhafter Sprach- oder Datenverbindungen im Sinne einer Standleitung und nicht zur Herstellung von Verbindungen nutzen, bei denen der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung oder der Dauer der Verbindung Zahlungen oder andere Vermögenswerte Gegenleistungen erhält oder erhalten soll. Vorgenannte Mobilfunkdienstleistungen dürfen bei Sprachverbindungen nur für selbst gewählte Verbindungen zur direkten Kommunikation mit einem anderen Teilnehmer genutzt werden und die Erstellung und der Versand von SMS dürfen nur durch

persönliche, händische Eingabe des Nutzers über das Endgerät erfolgen; es dürfen insoweit weder für die Erstellung, noch für den Versand von SMS automatisierte Verfahren (z.B. Apps) genutzt werden, die eine systemgesteuerte Kommunikation an eine Vielzahl von Teilnehmern (z.B. SMS-Massenversand, Bulk-SMS, Spam) ermöglichen.

6. Registrierung/ Identitätsnachweis

6.1 Netkom ist aufgrund gesetzlicher Regelungen verpflichtet, eine Kundendatei zu führen, in der Rufnummer, Name, Anschrift, Geburtsdatum des Kunden sowie Beginn und Ende des Vertrages gespeichert werden.

6.2 Der Kunde wird sich mit den in Ziffer 6.1 genannten Daten bei Netkom registrieren lassen und seine Identität im Rahmen eines durch Netkom gemäß § 172 TKG (Telekommunikationsgesetz) durchzuführenden Legitimationsprozess, nachweisen.

6.3 Netkom ist berechtigt, ihre vertraglich geschuldeten Leistungen so lange zurückzuhalten, bis der Kunde die in Ziffer 6.1 genannten Daten richtig und vollständig bei Netkom angegeben und seine Identität nachgewiesen hat.

7. Bonitätsprüfung

Soweit ein Vertrag mit einer Mindestlaufzeit geschlossen wird, der Vertragsabschluss online erfolgt oder Zahlart „nachträgliche Zahlung (Postpaid)“ gewählt wird, gelten die nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer 7.

7.1 Die Netkom führt in begründeten und rechtlich zulässigen Fällen zum Zwecke der Entscheidung 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 Wirtschaftsauskunft ein, namentlich bei der CRIF Bürgel Gera GmbH & Co. KG Leibnizstr.4, 07548 Gera (im Folgenden „CBG“ genannt). Voraussetzung ist, dass die Thüringer Netkom GmbH ihr berechtigtes Interesse an der Auskunft glaubhaft darlegen kann. In der Folge erhält die Netkom die in der Datenbank der CBG zur Person des Kunden gespeicherten Adress- und Bonitätsdaten einschließlich solcher, die auf der Basis mathematisch-statistischer Verfahren ermittelt werden. In diese Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem, aber nicht ausschließlich, Anschriftendaten ein.

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

8. Preise, Zahlungsbedingungen

8.1 Die vom Kunden an Netkom zu zahlenden Preise bestimmen sich nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste. Diese gültige, vollständige Preisliste kann jederzeit im Internet

www.netkom.de

INTERNET | TELEFONIE | IP-T V





auf der Website der Netkom eingesehen werden. Die berechneten Entgelte sind 10 Tage nach Zugang der Rechnung beim Kunden zur Zahlung fällig.

82 Soweit in dem Vertrag zwischen den Parteien eine bestimmte Menge an Freiminuten bzw. Frei-SMS vereinbart ist, zahlt der Kunde bei Überschreitung des Freikontingents für die weitere Nutzung dieser Leistungen der Netkom die sich aus der Preisliste ergebenden Preise. Bei einer Überschreitung des vereinbarten Datenvolumens erfolgt eine Drosselung der Bandbreite.

83 Netkom stellt dem Kunden die Mobilfunkdienstleistungen grundsätzlich monatlich in Rechnung. Abrechnungen können unberechnete Beträge aus den Vormonaten enthalten. Im Falle geringer Rechnungsbeträge behält Netkom sich vor, Abrechnungen in größeren Abständen zu stellen.

84 Die Mobilfunkrechnungen des Kunden sind in der Regel Bestandteil der monatlichen DSL-Rechnung. Sollte keine DSL-Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und der Netkom bestehen, erhält der Kunde eine separate Mobilfunkrechnung. Rechnungen werden dem Kunden in elektronischer Form im passwortgeschützten Kundenportal unter www.dsl.netkom.de, oder wahlweise auch per Post zugestellt. Verlangt der Kunde eine Bereitstellung der Rechnungen per Post, fällt ein zusätzliches Entgelt an, dessen Höhe der Preisliste zu entnehmen ist. Über den Eingang neuer Rechnungen im Rechnungspostfach wird der Kunde per E-Mail informiert.

85 Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung anteilig für den Rest des Abrechnungsmonats zu zahlen; entsprechendes gilt bei der Beendigung des Vertrages.

86 Der Kunde ist verpflichtet, Netkom ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen. Widerruft der Kunde ein Netkom erteiltes SEPA-Lastschriftmandat und erteilt bis zur nächsten Abrechnung keine neues SEPA-Lastschriftmandat, ist Netkom berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Netkom wird dem Kunden zuvor eine Frist von 10 Tagen setzen, binnen derer eine neue SEPA-Lastschriftmandat erteilt werden muss, und in der Nach-richt auf das Netkom zustehende Recht zur außerordentlichen Kündigung hinweisen.

Die berechneten Entgelte werden standardmäßig im SEPA-Lastschriftverfahren eingezogen. Über die Höhe und den Zeitpunkt des Einzugs wird der Kunde in seiner Rechnung informiert. Der Einzug erfolgt frühestens an dem Werktag, der auf die Fälligkeit der Rechnung folgt.

Weist das vom Kunden angegebene Konto keine ausreichende Deckung für den Lastschrifteinzug auf, ist der Kunde verpflichtet, die der Netkom daraus erwachsenden zusätzlichen Kosten zu tragen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungshelfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.

87 Der Kunde kommt ohne Mahnung 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.

88 Gegen Forderungen der Netkom kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

9. Einwendungen

Der Kunde ist berechtigt, begründete Einwendungen gegen einzelne, in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben. Nutzungsabhängige Entgelte kann der Kunde innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der jeweiligen Rechnung beanstanden. Das Unterlassen fristgerechter Beanstandungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche nach Fristablauf bleiben unberührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorgaben des § 67 TKG.

Hinweis: Soweit auf Wunsch des Kunden Verkehrsdaten nicht gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten gelöscht worden sind, trifft Netkom weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Hierauf wird der Kunde im Rahmen eines solchen Antrags ausdrücklich hingewiesen.

10. Anbieterwechsel/ Rufnummernmitnahme

101 Die Übertragung einer Rufnummer des Kunden von einem anderen Anbieter zu Netkom ist möglich, nachdem der andere Anbieter die Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat. Netkom weist darauf hin, dass ein bestehender Vertrag des Kunden mit dem anderen Anbieter von der Übertragung der Rufnummer unberührt bleibt. Netkom hält die gesetzlichen Vorgaben zum Anbieterwechsel nach § 59 TKG ein.

102 Der Kunde wird darauf hingewiesen, jederzeit auch vor Ablauf der mit Netkom vereinbarten Vertragslaufzeit mit seiner eingerichteten Mobilfunkrufnummer zu einem anderen Anbieter zu wechseln, wobei eine maximale Versorgungsunterbrechung von einem Arbeitstag entstehen darf. Will der Kunde diesen Anspruch wahrnehmen, muss er Netkom über seinen Wunsch zur Rufnummernübertragung informieren und den anderen Anbieter mit der Übernahme der Rufnummer beauftragen. Für die Übertragung der Rufnummer erhebt Netkom ein Entgelt gemäß der Preisliste. Der mit Netkom bestehende Vertrag des Kunden bleibt von der Übertragung der Rufnummer unberührt. Der Kunde ist daher weiter verpflichtet, die vereinbarten Entgelte bis zur Beendigung des Vertrages zu zahlen.





103 Der Auftrag des Kunden zur Übertragung seiner Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber muss Netkom spätestens am 90. Tag nach Beendigung des Vertrages zugehen.

104 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 abgehenden 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.

11. Vertragslaufzeit/Kündigung

11.1 Verträge ohne Mindestvertragslaufzeit sind auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie sind von den Parteien jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats kündbar. Netkom ist insbesondere berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung der vorgenannten Kündigungsfrist zu kündigen, wenn der Kunde über die SIM-Karte innerhalb der letzten 365 Tage weder kostenpflichtige Sprach- noch Datenverbindungen hergestellt oder entgegengenommen hat.

11.2 Verträge mit einer Mindestvertragslaufzeit sind mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit kündbar. Wird der Vertrag von einer der Parteien nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich der Vertrag stillschweigend auf unbestimmte Zeit. 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.

11.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigt Netkom das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund, der vom Kunden zu vertreten ist, richten sich Schadensersatzansprüche der Netkom gegen den Kunden nach den gesetzlichen Bestimmungen.

11.4 Kündigungen können per Brief oder E-Mail an die folgende Adressen/Rufnummer erfolgen:

Thüringer Netkom GmbH, Bereich ThüringenDSL., Kundenservice, Postfach 100762, 07707 Jena, Telefon: 0361 6000-6033, E-Mail: service@dsl.netkom.de

12. Sperre

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Für die Sperre wird ein Entgelt erhoben, das sich aus der jeweils aktuellen Preisliste ergibt. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als das Entgelt.

12.5 Trotz einer Sperre bleibt der Kunde verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte, insbesondere die monatlichen Grundpreise (z.B. monatliche Grundgebühren, Basispreise, Pack-Preise, Flatrate-Preise, Mindestumsätze) zu zahlen.

13. Haftung

13.1 Für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haftet Netkom unbeschränkt.

13.2 Soweit Netkom darüber hinaus 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 dieser Ziffer 13.2 gilt nicht, wenn die Schadenersatz- 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.

133 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; im letzteren Falle (leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten) allerdings zusätzlich begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren schuldhaftes Nichterfüllen die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei Schadenersatzansprüchen wegen Mängeln, soweit Netkom einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat oder soweit Netkom und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben.

134 Für die Wiederbeschaffung von Daten, deren Verlust sie nur einfach fahrlässig verursacht hat, haftet Netkom 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.

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

14. Besondere Bedingungen für zusätzliche Tarif-Optionen

141 Für jede Vereinbarung einer zusätzlichen Tarif-Option gilt eine Mindestlaufzeit von einem Monat ab dem Tag der Zubuchung, sofern nichts Anderes mit dem Kunden vereinbart ist. Die Laufzeit einer zusätzlichen Tarif-Option verlängert sich jeweils um einen weiteren Monat, wenn diese nicht zuvor gekündigt wurde. Eine entsprechende Kündigung ist jederzeit mit Wirkung zum Ende der jeweiligen Laufzeit der zusätzlichen Tarif-Option möglich.

142 Eine zusätzliche Tarif-Option endet ferner, ohne dass es hierfür einer gesonderten Kündigung bedarf, wenn das Vertragsverhältnis zwischen Netkom und dem Kunden über die Mobilfunkdienstleistungen endet.

143 Die Kündigung einer zusätzlichen Tarif-Option lässt den Vertrag über Mobilfunkdienstleistungen im Übrigen unberührt.

144 Die Bestimmungen zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Ziffer 11.3 und zur Sperre gemäß Ziffer 12 sowie die Regelung in Ziffer 11.4 gelten für die zusätzlichen Tarif-Optionen entsprechend.

15. Änderungen von Preisen, der AGB oder der Leistungsbeschreibung

151 Netkom ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.

152 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten, die für die Preisberechnung maßgeblich sind, erhöhen oder absenken. Die Gesamtkosten enthalten insbesondere Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z.B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie-, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Steuern, Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG).

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 Netkom die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Netkom 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. Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch Entscheidungen der Bundesnetzagentur verbindlich gefordert wird.

153 Änderungen dieser AGB oder der Leistungsbeschreibung können nur vereinbart werden, soweit ein sachlicher Grund dies erfordert und durch die Änderung das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

154 Alle Änderungen nach dieser Ziffer 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.



16. Hinweise und gesetzliche Pflichtinformationen

16.1 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.

16.2 Netkom nimmt nicht am Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gem. §§ 2, 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teil.

16.3 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- und 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.

16.4 Weitere Pflichtinformationen sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung, der Preisliste sowie dem Datenschutzinformationsblatt zu entnehmen, die dem Vertrag bzw. der Vertragsbestätigung als Anlage beigefügt sowie unter www.dsl.netkom.de/ Dokumente jederzeit abrufbar sind.

16.5 Ist der Kunde Kaufmann oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist Erfurt Gerichtsstand.

