

## 1. Geltungsbereich der AGB

- 1.1** TELTA Citynetz GmbH, Bergerstraße 105, 16225 Eberswalde, eingetragen im Handelsregister: Amtsgericht Frankfurt/Oder HRB 6658 (im Folgenden TELTA genannt), erbringt verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen (z.B. Festnetztelefonie, Internetzugang, Free TV, Pay TV) sowie dazugehörige Hardware und Serviceleistungen gemäß den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und, soweit anwendbar, dem Digitale-Dienste-Gesetz (DDG), dem Gesetz über den Datenschutz und den Schutz der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei digitalen Diensten (TDDDG) sowie den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
- 1.2** Für jede vereinbarte Leistung finden diese AGB Anwendung, sofern sie wirksam einbezogen werden.
- 1.3** Die zwingenden Bestimmungen des TKG zum Kundenschutz gelten auch, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird.
- 1.4** Abweichende AGB des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn TELTA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.5** Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Vertragsbedingungen einschließlich dieser AGB auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechtsformen.

## 2. Vertragsschluss

- 2.1** Der Vertrag über die einzelnen Leistungen kommt, soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, durch den Auftrag des Kunden und eine verbindliche, nicht lediglich mündlich erteilte Auftragsbestätigung des Anbieters zustande. Die Annahme durch TELTA kann auch durch Freischaltung bzw. Erbringung der beauftragten Leistung erfolgen.
- 2.2** Bevor ein Kunde, der Verbraucher im Sinne des TKG ist, seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt TELTA dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt. Ist es TELTA aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt in diesem Fall davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (§ 54 Abs. 3 TKG).
- 2.3** Ist zur Vertragsdurchführung die Verlegung von Leitungen erforderlich, erteilt der Kunde die Genehmigung zur Inanspruchnahme des Grundstücks für Leitungswege oder bringt, soweit er nicht selbst Grundstückseigentümer ist, unverzüglich die Genehmigung des Grundstückseigentümers bei. Sind bauliche Maßnahmen notwendig, um dem Kunden einen Anschluss an ein öffentliches digitales Hochgeschwindigkeitsnetz an der Anschlussanschrift zur Verfügung zu stellen (wie insbesondere bei den Glasfaser-Paketen), wird TELTA den Kunden hierüber informieren. Ist der Kunde nicht der Eigentümer des die Anschlussanschrift betreffenden Grundstücks und/oder der die Anschlussanschrift betreffenden Immobilie, obliegt es dem Kunden, den oder die Eigentümer rechtzeitig über die baulichen Maßnahmen zu informieren. Eine Unterputzverlegung und Mehrteilnehmeranschlüsse sind generell im Vorfeld zwischen TELTA und Kunden/Grundstückseigentümer abzustimmen.

## 3. Datenaustausch mit Auskunftfeien

TELTA prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, Ihre Bonität. Dazu arbeitet TELTA mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten an die Creditreform Boniversum GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: <https://www.boniversum.de/eu-dsgvo/informationen-nach-eudsgvo-fuer-verbraucher/>. Bei Firmenkunden tauscht TELTA darüber hinaus mit weiteren Wirtschaftsauskunftfeien und Kreditversicherungsgesellschaften Daten nach diesen Grundsätzen aus.

## 4. Kommunikation über das Online-Kundenportal

- 4.1** Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass ein Online-Kundenportal bereitgestellt wird, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu Folgendes:

- 4.2** Mit Abschluss eines Vertrages für einen Online-Tarif verpflichtet sich der Kunde zur Registrierung im und Nutzung des Online-Kundenportals der TELTA. Hierzu erhält der Kunde per E-Mail eine separate Aufforderung mit Anleitung. Der Kunde ist damit einverstanden, dass TELTA ihm sämtliche den Vertrag betreffenden Mitteilungen (z.B. Rechnungen, Mahnungen, sonstige vertraglich veranlasste Mitteilungen) im Online-Kundenportal zum Herunterladen bereitstellt. Sämtliche dort bereitgestellten Dokumente können vom Kunden eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden.
- 4.3** Sobald TELTA ein elektronisches Dokument im Online-Kundenportal zum Herunterladen für den Kunden bereitgestellt hat, erhält der Kunde hierüber an die vom ihm angegebene E-Mail-Adresse eine Benachrichtigungs-E-Mail, in der der Betreff der hinterlegten Nachricht angegeben ist. Elektronisch hinterlegte Dokumente gelten dem Kunden einen Tag nach Erhalt der Benachrichtigungs-E-Mail als zugegangen. Dies gilt nicht, wenn zu dem betreffenden Zeitpunkt aus Gründen, die von TELTA zu vertreten sind, für den Kunden eine Zugriffsmöglichkeit auf die hinterlegten elektronischen Dokumente nicht bestand. Bei einer nur vorübergehend nicht bestehenden Zugriffsmöglichkeit gelten elektronische Dokumente dem Kunden als zugegangen, sobald die Zugriffsmöglichkeit auf den Online-Kundenbereich der TELTA wiederhergestellt ist. Die Beweislast für die Wiederherstellung der Zugriffsmöglichkeit nach einer Unterbrechung obliegt TELTA, sofern TELTA die Unterbrechung zu vertreten hat.
- 4.4** Der Kunde ist verpflichtet, TELTA für die gesamte Vertragsdauer eine gültige, erreichbare E-Mail-Adresse zu benennen und Änderungen der E-Mail-Adresse unverzüglich in Textform mitzuteilen.
- 4.5** TELTA bleibt berechtigt, dem Kunden im Einzelfall Mitteilungen, die den Vertrag und dessen Durchführung betreffen, per E-Mail oder Post mitzuteilen. Bei Kommunikation per E-Mail werden sämtliche Dokumente zur Zeit unverschlüsselt versendet. TELTA übernimmt für eventuelle Schäden, die durch unberechtigten Zugriff auf unverschlüsselt per E-Mail übertragene Dokumente eintreten können, keine Haftung.
- 4.6** Rechnungsdokumente werden für mindestens 12 Monate und ggfs. beauftragte EVN aus Datenschutzgründen für maximal sechs Monate im Online-Rechnungsarchiv bereitgestellt. Nach Vertragsende wird das Online-Rechnungsarchiv deaktiviert und die Zugangsberechtigung erlischt. Eventuell noch ausstehende Rechnungen schickt TELTA dem Kunden dann per Post zu. Der für den Zugriff auf die Online-Rechnung benötigte Internetzugang ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 4.7** Abweichend vom Vorstehenden erfolgen Sperrandrohungen nach § 61 Absatz 4 Satz 2 TKG in jedem Fall schriftlich.

## 5. Leistungsumfang

- 5.1** Einzelne Leistungen gelten nur als vereinbart, wenn dies einvernehmlich im Rahmen der Bestellung (z.B. im Auftragsformular) oder auf andere Weise ausdrücklich zwischen TELTA und dem Kunden bestimmt ist. Die Leistungsdetails und Regelungen ergeben sich (in der folgenden absteigenden Reihenfolge) vorrangig aus
- der im Rahmen der Bestellung (z.B. im Auftragsformular) getroffenen Vereinbarungen,
  - der jeweils einschlägigen Vertragszusammenfassung
  - der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung und
  - den vorliegenden AGB.
- 5.2** Soweit nichts anderes vorrangig bestimmt ist, haben die Telekommunikationsdienste eine durchschnittliche über 365 Tage gemittelte Verfügbarkeit von 97 %. Ein Anschluss gilt als nicht verfügbar, wenn von ihm keine abgehenden Verbindungen hergestellt werden können oder wenn im Netz von TELTA für den Anschluss ankommende Verbindungen zum Anschluss nicht hergestellt werden können. Andere Telekommunikationsdienstleistungen gelten als nicht verfügbar, wenn der Dienst nicht oder nur mit Einschränkungen erbracht werden kann, wobei unerhebliche Einschränkungen nicht in Betracht fallen.
- 5.3** In Fällen höherer Gewalt ist TELTA von ihren Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten Naturkatastrophen, Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben, sowie alle sonstigen Ereignisse, die TELTA nicht zu vertreten hat.

## 6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 6.1** Der Kunde hat die in diesen AGB und den übrigen Vertragsdokumenten genannten Pflichten und Obliegenheiten einzuhalten.
- 6.2** Der Kunde stellt in seinen Räumlichkeiten die für Bereitstellung und Betrieb der Leistungen von TELTA erforderlichen Flächen und die Stromversorgung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich Erdung unentgeltlich zur Verfügung.

- 6.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet,
- die Dienstleistungen, die TELTA zur Erfüllung des Vertrages, dem diese AGB zugrunde liegen, erbringt, Dritten gegen Entgelt oder gegen eine andere Gegenleistung oder in einer gewerblichen Art und Weise zur Verfügung stellen;
  - die Dienstleistungen, die TELTA zur Erfüllung des Vertrages, dem diese AGB zugrunde liegen, erbringt, Dritten unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich bei diesen Dritten um Besucher oder Bekannte des Kunden;
  - den Internetzugang, den TELTA ihm überlässt, über ein Funknetzwerk der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen, es sei denn, dies geschieht mithilfe eines hierfür vorgesehenen und geeigneten Produkts der TELTA (z.B. WLAN Hotspot der TELTA).

6.4 Der Kunde teilt TELTA unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und Rechtsform, seiner Anschrift, seines Geschäftssitzes und seiner Bankverbindung in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) mit.

## 7. Passwörter, Zugangskennungen, PINs und andere Informationen zur Authentifizierung

Soweit TELTA dem Kunden Authentifizierungs-Informationen wie ein persönliches Kundenkennwort (Passwort), eine Zugangskennung (Benutzerkennung und Passwort), eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) oder sonstige Informationen zur Authentifizierung überlässt, hat der Kunde die überlassenen Authentifizierungs-Informationen vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen, sie nicht an Dritte weiterzugeben und, soweit eine Änderung von Passwörtern durch den Kunden vorgesehen ist, hierbei im eigenen Interesse die allgemein anerkannten und im Verkehr bekannten Methoden der Wahl von Passwörtern zu beachten.

## 8. Festnetztelefonie

- 8.1 Sofern vereinbart, stellt TELTA dem Kunden an dem im Rahmen der Bestellung (z.B. im Auftragsformular) angegebenen Ort einen Festnetzanschluss gemäß der Leistungsbeschreibung und diesen AGB bereit.
- 8.2 Die voraussichtliche Dauer vom Eingang der Bestellung des Kunden bis zur Bereitstellung des Festnetzanschlusses beträgt im Normalfall bis zu einem Monat. Im Falle eines Anbieterwechsels beginnt diese Frist erst, wenn alle vertraglichen und technischen Voraussetzungen für den Anbieterwechsel vorliegen.

## 9. Internetzugang

- 9.1 Sofern vereinbart, stellt TELTA dem Kunden an dem im Rahmen der Bestellung (z.B. im Auftragsformular) angegebenen Ort den vereinbarten Internetzugang gemäß der Leistungsbeschreibung und diesen AGB bereit.
- 9.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass TELTA beim Internet Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im offenen Internet und auf die angebotenen Inhalte hat.
- 9.3 TELTA darf den Internetzugang des Kunden sperren, wenn
- der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat
  - oder eine Gefährdung der Einrichtungen der TELTA, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht und TELTA deswegen aus Gründen der Schadensminderungspflicht den Netzzugang für den Kunden sperren muss.

## 10. Frei empfangbarer Rundfunk (TV und Hörfunk)

Sofern vereinbart, stellt TELTA am Übergabepunkt das Signal für die in der jeweils gültigen Programmübersicht von TELTA aufgeführten Fernseh- und Hörfunkprogramme („Programme“) zum Empfang bereit („Signalbereitstellung“). Dies erfolgt nach Maßgabe der Bindung der TELTA an Gesetze, internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Medienstaatsvertrag, Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) und unter Vorbehalt des Rechts der TELTA zur Abänderung ihres Programmangebotes. Der Kunde muss daher damit rechnen, dass er nicht jederzeit dieselben und alle Programme gleichartig übermitteln bekommt. Im Falle einer ausschließlich durch TELTA zu vertretenen Verringerung der Programmanzahl ist der Kunde berechtigt, den Vertrag über die TV-Dienstleistung binnen eines Monats rückwirkend auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Verringerung außerordentlich schriftlich zu kündigen. Soweit der Vertrag über die TV-Dienstleistung Bestandteil eines einheitlichen Produktpakets ist, greift dieses außerordentliche Kündigungsrecht bzgl. des Vertrags über

TV-Dienstleistung nicht auf den Vertrag bzgl. der weiteren Paketbestandteile durch.

## 11. Besondere Bestimmungen für Pay TV

11.1 Sofern vereinbart, erbringt TELTA im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt folgende Leistungen: TELTA überlässt dem Kunden eine kodierte SmartCard mit persönlicher Identifikationsnummer (PIN) ausschließlich für den Einsatz im eigenen Haushalt. Mittels der Kodierung wird die SmartCard über das Zugangskontrollsystem aktiviert oder deaktiviert. Die Freischaltung der SmartCard erfolgt zu dem mit dem Kunden vereinbarten Termin, spätestens innerhalb von sieben Werktagen nach Versand/Auslieferung der SmartCard.

11.2 TELTA erbringt jeweils nach Vereinbarung, gegen gesondertes Entgelt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, folgende zusätzliche Leistungen:

- Übermittlung von verschlüsselten digitalen Programmpaketen
- Ersatz einer Smartcard
- Zurücksetzen der PIN

TELTA trägt nicht die Kosten für einen durch Änderung des Verschlüsselungssystems erforderlichen Austausch der DVB-C-Box bzw. (CI+)-Moduls.

11.3 Eine Zweitkarte ist in ihrer Laufzeit an die Erstkarte gebunden. Zu jedem Abonnement ist die Anzahl der zulässigen SmartCards auf zwei begrenzt. Eine Weitergabe der Zweitkarte an Dritte außerhalb des eigenen Haushalts ist untersagt. Die Zweitkarte kann nur für BasisHD genutzt werden.

11.4 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

- gemäß der ihm ausgehändigten Bedienungsanleitung unter Eingabe des ihm erteilten Jugendschutz-PIN-Codes die Zahlenkombination zu ändern, das Schriftstück, auf dem der Jugendschutz-PIN-Code steht, zu vernichten und den Code nicht an anderer Stelle zu notieren;
- sicherzustellen, dass zur Smartcard und zur persönlichen PIN kein unbefugter Zugang hat. Er darf Jugendlichen unter 16 Jahren den Zugang zu nicht jugendfreien Sendungen nicht gewähren, die PIN geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihr Kenntnis erlangt haben;
- die auf der Smartcard enthaltene Software weder abzuändern, noch zurück zu entwickeln, weiterentwickeln oder zu übersetzen. Dekompilierungsrechte auf Grund gesetzlicher Bestimmungen bleiben davon unberührt. Das schriftliche Material darf weder vervielfältigt werden, noch dürfen aus der Dokumentation abgeleitete Werke hergestellt werden. TELTA, der Vorlieferant von TELTA und der Schöpfer der Software bleiben Inhaber des Urheberrechts und daraus abgeleiteter Rechte an der Software und der Dokumentation. Wird der Empfang des digitalen Pay TV-Angebotes durch Eingriffe des Kunden in die Software oder Hardware der SmartCard beeinträchtigt oder unterbrochen, bleibt der Kunde weiterhin zur Leistung des vereinbarten Entgelts verpflichtet;
- den Verlust oder das Abhandenkommen der Smartcard und den Verdacht des Missbrauchs unverzüglich telefonisch TELTA unter Nennung der Smartcard- und Kunden-Nummer anzuzeigen, um TELTA die Möglichkeit zu geben, die Smartcard zu sperren;
- mindestens zwei Monate vor einem Wohnungswechsel TELTA unter Angabe der neuen Adresse hierüber schriftlich zu informieren. Sollte die neue Adresse in einem nicht versorgbaren Wohnobjekt liegen, hat TELTA, unter Berücksichtigung der aktuellen Rechtsprechung das Recht, diesen Vertrag bis zum Ende der Laufzeit aufrecht zu halten;
- bei Vertragsbeginn sowie bei einem späteren Wechsel des Receivers deren Herstellerfirma, den Serientyp und die Seriennummer an TELTA zu melden, damit der Receiver der SmartCard zugeordnet werden kann;
- eine Vermarktung, Weitergabe und Verbreitung an Dritte außerhalb des eigenen Haushalts zu unterlassen;
- die Smartcard binnen 14 Tagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unbeschadet zurückzugeben.

## 12. Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware

12.1 Verkauft TELTA dem Kunden Endgeräte oder andere Waren, geht das Eigentum an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über.

12.2 Im Übrigen gelten für den Kauf die gesetzlichen Bestimmungen.

- 13. Besondere Bestimmungen für die zeitweise Überlassung von Hardware (Miete oder Leihe)**
- 13.1** Soweit TELTA dem Kunden vereinbarungsgemäß Geräte stellt, die im Eigentum der TELTA verbleiben, gilt folgendes:
- 13.2** TELTA überlässt dem Kunden während der Vertragserfüllung die Hardware zum bestimmungsgemäßen Gebrauch.
- 13.3** Der Kunde wird die Geräte pfleglich behandeln, ihr(e) Gehäuse nicht öffnen oder die Geräte sonst wie manipulieren oder eigenmächtig verändern. Für Überspannungsschäden, insbesondere infolge von Blitzeinschlägen, ist der Kunde verantwortlich.
- 13.4** Der Kunde lässt alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an den im Rahmen des Vertrages überlassenen Leitungen und Geräten nur von TELTA ausführen. Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten durch den Kunden oder durch von ihm beauftragte Dritte sind unzulässig.
- 13.5** Der Kunde ist ohne Erlaubnis der TELTA nicht berechtigt, den Gebrauch der Sache einem Dritten zu überlassen.
- 13.6** TELTA ist berechtigt, Software/Firmware eines bereitgestellten Modems/Routers jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren oder zu ändern oder das Gerät auszutauschen. Daher obliegt es dem Kunden, seine persönlichen Einstellungen auf solchen Geräten regelmäßig zu sichern, damit Einstellungen nach einem Software-/Firmware-Update bzw. Hardwaretausch wiederhergestellt werden können.
- 13.7** Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die überlassenen Geräte auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an TELTA zurückzugeben, sofern TELTA den Kunden hierzu auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, so wird TELTA dem Kunden diese Geräte einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen.
- 13.8** Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an überlassenen Geräten oder für deren Verlust pauschalierendem Schadensersatz in Höhe des Netto-Neuwerts, soweit die Hardware bei Lieferung an den Kunden neuwertig war. Bei einer Nutzung dieser Hardware durch den Kunden von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 25 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass TELTA kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 14. Entgelte**
- 14.1** Die Preise und tarifabhängigen besonderen Preisbestandteile richten sich jeweils nach dem vom Kunden gewählten Tarif und der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen, der Vereinbarung zugrundeliegenden Preisliste der TELTA, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. TELTA veröffentlicht daneben die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife auf der Internetseite [www.telta.de](http://www.telta.de).
- 14.2** Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.
- 15. Abrechnung, Zahlung, Zahlungsverzug**
- 15.1** In der Regel erteilt TELTA dem Kunden monatlich eine Abrechnung. Da für eine vollständige Abrechnung die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich ist, muss sich TELTA die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vorbehalten.
- 15.2** TELTA erstellt Rechnungen grundsätzlich nur als digitale Rechnung, die TELTA im Online-Kundenportal bereitstellt (dazu oben Ziff. 4). Auf Verlangen des Kunden oder nach eigener Wahl versendet TELTA Rechnungen auch in Papierform.
- 15.3** Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig. Der Kunde hat auch das Recht der Vorauszahlung. In diesem Fall wird das Guthaben durch TELTA nicht verzinst.
- 15.4** Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, bucht TELTA den Rechnungsbetrag frühestens 5 Werktagen nach Rechnungszugang und der Ankündigung der Abbuchung vom angegebenen Konto ab.
- 15.5** Der Kunde trägt die Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte SEPA-Lastschrift entstehen, soweit er dies zu vertreten hat.
- 15.6** Der Kunde kommt automatisch auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 21 Tagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei TELTA auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht. Der Verzugszinssatz bestimmt sich nach der gesetzlichen Regelung (§ 288 BGB) und beträgt hiernach 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- 15.7** Bei Zahlungsverzug des Kunden kann TELTA, wenn TETLA erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass auf Grund der verspäteten Zahlung ein Mahnaufwand nicht entstanden oder wesentlich niedriger ist als die Pauschale.
- 16. Beanstandungen und Einwendungen**
- 16.1** Beanstandungen nach § 67 TKG gegen Entgeltabrechnungen der TELTA sind gegenüber der TELTA innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung zu erheben. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei TELTA maßgebend.
- 16.2** Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird TELTA das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.
- 16.3** TELTA speichert die zur Ermittlung und Abrechnung der Vergütung erhobenen Verkehrsdaten standardmäßig vollständig bis zu sechs Monaten nach Rechnungsversand; nach Ablauf dieser Frist löscht TELTA diese Daten. Erhebt der Kunde Rechnungseinwendungen, speichert TELTA die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus.
- 17. Sperre bei Zahlungsverzug, Missbrauch Manipulation oder zum Schutz vor Kosten**
- 17.1** Wegen Zahlungsverzugs des Kunden darf TELTA eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. TELTA muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 17.2** TELTA darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 17.3** Notrufverbindungen nach § 164 Abs. 1 TKG werden von durchgeführten Sperrern nicht betroffen.
- 17.4** Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann TELTA nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 17.5** Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.
- 17.6** Endnutzer können von TELTA verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche oder der Kurzwahldienste ist gemäß Preisliste kostenpflichtig.
- 18. Speicherung von Verkehrsdaten, Beweis der Richtigkeit der Entgeltrechnung**
- 18.1** TELTA speichert Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (Verkehrsdaten) zu Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu 6 Monate nach Abrechnung.
- 18.2** TELTA ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem eine Speicherung der Verkehrsdaten erfolgt. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft TELTA keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

**18.3** Verlangt der Kunde im Rahmen einer Beanstandung einen Einzelerbindungsnachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat sowie die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.

**18.4** Weitere Hinweise zur Datenverarbeitung finden sich in den „Hinweise(n) zum Datenschutz“, die der Kunde bei Vertragsschluss erhält.

## 19. Änderungen der Preise und des Vertrages

**19.1** Änderungen der Preise richten sich nach nachfolgenden Ziff. 19.2 und 19.4-19.6. Änderungen des Vertrages sowie dieser AGB (ausgenommen Preisänderungen) richten sich nach nachfolgenden Ziff. 19.3 und 19.4-19.6.

**19.2** Preisänderungen erfolgen durch TELTA im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens gemäß § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches, um die Preise an die Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus

- Kosten für Bereitstellung, Instandhaltung, Betrieb und Nutzung der Netze (z.B. Technik, Vorleistungsprodukte, Netzzugänge, Netzzusammenschaltungen, Zuführung, Kollokation, technischer Service),
- Kosten für die Kundenverwaltung (z. B. Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme),
- Personal- und Dienstleistungskosten,
- Energiekosten,
- Gemeinkosten (z. B. Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen),
- Lizenzentgelten und hoheitlich auferlegten Abgaben (z. B. Steuern, Gebühren, Beiträge).

TELTA ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. TELTA hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf TELTA Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen. Der Kunde kann die Billigkeit einer Preisänderung zivilgerichtlich überprüfen lassen.

**19.3** Der Vertrag einschließlich dieser AGB können geändert werden, soweit dies aus triftigem Grund, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, erforderlich ist und der Kunde durch die Änderung nicht unangemessen benachteiligt wird. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die TELTA nicht veranlasst hat und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Der Vertrag und diese AGB können auch geändert werden, wenn eine nachträgliche Störung der Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses (sog. Äquivalenzverhältnis) Schwierigkeiten bei der Vertragsdurchführung entstehen lässt, die nur durch die Änderung beseitigt werden können. Eine Änderung nach diesem Absatz darf jedoch nicht wesentliche Vertragsinhalte (insbesondere die vereinbarten Leistungen, die Preisvereinbarung, die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfristen) betreffen. Ferner darf die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses nicht beeinträchtigt werden.

**19.4** Änderungen der Preise bzw. des Vertrages werden erst nach Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens einen Monat und höchstens 2 Monate vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Die Mitteilung muss klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger sowohl über den Inhalt und den Zeitpunkt der Änderung als auch über das nachfolgende Kündigungsrecht des Kunden unterrichten.

**19.5** Im Fall einseitiger Änderung des Vertrages oder der Preise kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne zusätzliche Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind

- ausschließlich zum Vorteil des Kunden,
- rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder
- sind unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

**19.6** Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Änderungsmitteilung dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Änderung wirksam werden soll.

## 20. Entstörungen

**20.1** Der Kunde kann von TELTA, sofern er Verbraucher ist, verlangen, dass TELTA eine Störung der von ihr erbrachten Telekommunikationsdienste gemäß § 58 TKG unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn,

der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

**20.2** TELTA hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden zu dokumentieren. Wenn TELTA die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

**20.3** Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde, sofern er Verbraucher ist, ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**20.4** Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von TELTA versäumt, kann der Kunde, sofern er Verbraucher ist, für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**20.5** Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten zur Entstörung durch Festlegung regeln, findet diese ergänzend Anwendung.

**20.6** Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sowie weitere Informationen zum Service sind im Internet unter [www.telta.de](http://www.telta.de) einsehbar.

## 21. Leistungsstörungen und Entschädigungen bei Internetzugangsdiensten

**21.1** Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der von TELTA gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,

ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt unter den Voraussetzungen und in dem Umfang des § 57 Absatz 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist nach Maßgabe des § 57 Absatz 4 TKG zu kündigen.

**21.2** Die vorstehenden Regelungen gelten auch bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (§ 66 TKG).

## 22. Haftung

**22.1** Für Personenschäden haftet TELTA unbeschränkt.

**22.2** Haftung für Vermögensschäden bei Telekommunikationsdiensten:

- a) Soweit durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis eine Verpflichtung der TELTA als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung ei-

ner Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 € je Endnutzer begrenzt.

- b) Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der TELTA wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen € begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze von 30 Millionen €, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht.
- c) Die Haftungsbeschränkungen nach den Sätzen a) und b) gelten nicht,
- wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der TELTA herbeigeführt wurde, sowie
  - für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder eine Entschädigung entsteht.
- 22.3 Für Sach- und solche Vermögensschäden, die TELTA nicht als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verursacht, gilt:
- TELTA haftet nur für solche Sach- und Vermögensschäden, die er vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.
  - Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haftet TELTA nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.
- 22.4 Im Falle eines Schadens infolge eines Datenverlustes ist die Haftung begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären.
- 22.5 Im Übrigen ist die Haftung von TELTA ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z.B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.
- 22.6 Eine Haftungsbeschränkung zugunsten von TELTA gilt auch zugunsten ihrer Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

### 23. Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme (§ 59 TKG)

- 23.1 Ein etwaiger Anbieterwechsel und eine etwaige Rufnummernmitnahme (sofern vom Kunden beauftragt) erfolgen im Rahmen der zwingenden gesetzlichen Regelungen des § 59 TKG einschließlich der dortigen Entschädigungsregelungen.
- 23.2 Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel gemäß § 59 TKG länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 € oder 20 % des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Kunde von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 23.3 Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 23.4 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung der TELTA nicht oder nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird, muss der Kunde seinen Vertrag mit TELTA fristgerecht gekündigt haben. Ferner muss der vom neuen Anbieter des Kunden übermittelte und vollständig ausgefüllte Anbieterwechsellauftrag spätestens sieben Arbeitstage vor dem Datum des Vertragsendes bei

TELTA eingehen. Das Gleiche gilt für den Auftrag zur Rufnummernmitnahme, wenn diese zum Vertragsende erfolgen soll. Das Recht und die Möglichkeit des Kunden, die Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Absatz 5 TKG bis zu einem Monat nach Vertragsende bei TELTA beantragen zu können (§ 59 Absatz 6 Satz 1 TKG), bleibt hiervon unberührt.

### 24. Vertragsdauer und Kündigung

- 24.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit 24 Monaten und verlängert sich auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt wird. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden.
- 24.2 Abweichend von 24.1 haben TV- und Pay TV-Verträge eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Im Übrigen gelten die vorstehenden Kündigungsfristen.
- 24.3 Kündigungen müssen in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) erfolgen. Verbraucher haben zusätzlich die Möglichkeit, Kündigungen über eine Kündigungsschaltfläche auf der Website der TELTA zu erklären.
- 24.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 24.5 TELTA kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn hierfür ein wichtiger Grund besteht. Ein solcher liegt für TELTA insbesondere vor, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch genommen werden. Liegt ein wichtiger Grund vor, ist TELTA ferner befugt, die Zugangsberechtigung des Kunden zu TELTA-Diensten mit sofortiger Wirkung zu sperren, sofern keine anderen besonderen Regelungen greifen. Ist die Vertragsfortführung insgesamt unzumutbar, kann ein Verstoß bezüglich einzelner Leistungen die Kündigung aller Leistungen und des gesamten Vertragsverhältnisses bewirken. Dies erfordert in der Regel neben einem besonders schwerwiegenden Verstoß die vorherige erfolglose Abmahnung des Kunden.
- 24.6 Kündigt TELTA den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann TELTA vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 Prozent der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der TELTA bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

### 25. Umzug

- 25.1 Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist TELTA verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit TELTA diese dort anbietet. TELTA kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand gem. Preisliste verlangen, das nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt.
- 25.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

### 26. Folgen der Vertragsbeendigung

- 26.1 Soweit nichts anderes vereinbart, baut TELTA bei Vertragsende ihre mobilen Einrichtungen, insbesondere Zubehör, ab und entfernt sie auf eigene Kosten. TELTA ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen. Eine Rückbauverpflichtung seitens TELTA besteht nicht.

### 27. Schlichtungsverfahren

Zur Beilegung eines Streits zwischen dem Kunden und TELTA über die in § 68 TKG genannten Fälle kann der Kunde durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. TELTA ist bereit, an solchen Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen, z.B. nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, nimmt TELTA dagegen nicht teil.

### 28. Datenschutz / Fernmeldegeheimnis

- 28.1** TELTA wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen der DS-GVO, des TKG, des BDSG und des TDDDDG erheben, verarbeiten und nutzen.
- 28.2** TELTA wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und dessen weiterer Erfüllung erforderlich ist.
- 28.3** TELTA trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von TELTA mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.
- 28.4** Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch TELTA sind abrufbar unter [www.telta.de](http://www.telta.de).

## 29. Sonstige Bestimmungen

- 29.1** Erfüllungsort ist Eberswalde.
- 29.2** Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Eberswalde, sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört oder der Kunde juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. TELTA ist auch berechtigt, ihre Ansprüche bei dem allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.
- 29.3** Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von TELTA auf einen Dritten übertragen. TELTA ist berechtigt, die Rechte und Pflichten an ein verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen.
- 29.4** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

## 30. Barrierefreiheit

Informationen zur Barrierefreiheit nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BFSG) sind ab dem 28.06.2025 auf der Internetseite [www.telta.de](http://www.telta.de) zu finden.

## B. Besondere Bestimmungen für Application Service Providing (ASP) für Geschäftskunden

### 1. Leistungen der TELTA

- 1.1** TELTA stellt dem Kunden, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, ASP-Produkte zur Verfügung, deren Inhalt und Umfang sich aus der jeweiligen zugehörigen Leistungsbeschreibung ergeben.
- 1.2** Das ASP-Produkt ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn TELTA dem Kunden die Bereitstellung mitgeteilt hat. Mit Bereitstellung des ASP-Produkts erhält der Kunde die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf eine Softwareapplikation, die auf einem (anbieter-eigenen oder zentralen) Server von TELTA zur Verfügung gestellt wird, mittels Telekommunikationsverbindung (z.B. Internet) zuzugreifen und die Funktionalitäten der Softwareapplikation zu nutzen. Zu diesem Zweck stellt TELTA dem Kunden und weiteren, individuell zu benennende Personen das ASP-Produkt zur Nutzung bereit.
- 1.3** Der Kunde und die von ihm benannten Nutzer erhalten das auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte und einfache Recht, auf die vereinbarten ASP-Produkte zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit dem ASP-Produkt verbundenen Funktionalitäten zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an dem ASP-Produkt, der Softwareapplikation oder der Betriebssoftware, erhält der Kunde nicht.
- 1.4** TELTA betreibt die Softwareapplikation, den Server, die Betriebssoftware und sonstige Systemkomponenten zum ASP-Produkt in ihrem eigenen Rechenzentrum.
- 1.5** TELTA trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu § 9 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

- 1.6** Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugang zu dem Rechenzentrum zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von TELTA mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs von ASP-Produkten.

### 2. Pflichten und Obliegenheiten des Geschäftskunden

- 2.1** Der Kunde wird alle von ihm für die Nutzung von ASP-Produkten vorgesehenen Nutzer benennen. Er verpflichtet sich ferner, jede durch Organisationsveränderungen, Mitarbeiterwechsel o.ä. hervorgerufene Veränderung in der Zuordnung der Nutzer der TELTA mitzuteilen. Die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsrechte sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen sind vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und dürfen nicht an unberechtigte Nutzer weitergegeben werden.
- 2.2** Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Server von TELTA) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden. Er wird ferner die erforderlichen Einwilligungen des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.
- 2.3** TELTA ist von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des ASP-Produktes durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung verbunden sind. Auch wenn der Kunde erkennt, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung an TELTA.
- 2.4** Der Kunde ist verpflichtet, die an TELTA übermittelten Daten regelmäßig und gefahrtsprechend, mindestens jedoch einmal täglich, zu sichern und eigene Sicherungskopien zu erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen deren Rekonstruktion zu gewährleisten. Vor der Versendung von Daten und Informationen sind diese auf Viren zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 2.5** Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind TELTA die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- 2.6** Bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages hat der Kunde seine im System vorhandenen Datenbestände durch Download zu sichern, da TELTA nicht gewährleisten kann, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages noch auf diese Datenbestände zurückgreifen kann.

### 3. Sonstiges

- 3.1** Wird die vertragsgemäße Nutzung von ASP-Produkten ohne Verschulden von TELTA durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist TELTA berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. TELTA wird den Kunden hierüber unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben hiervon unberührt.
- 3.2** Die der Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, dienende längerfristige Datensicherung ist nicht Teil der vertraglichen Leistung der TELTA. Hierfür ist der Kunde verantwortlich, sofern der Kunde nicht mit TELTA einen gesonderten Vertrag hierüber schließt.
- 3.3** Während der Regelarbeitszeit (Montag-Donnerstag von 07:30 bis 16:30 Uhr und Freitag von 07.30 bis 13:00 Uhr) überwacht TELTA die Betriebsfähigkeit von ASP-Produkten und leitet die Beseitigung etwaiger Störungen ein. Außerhalb der Regelarbeitszeit unterhält die TELTA eine Rufbereitschaft. Beide Parteien tauschen nach Vertragsabschluss Informationen zu Rufnummern, Ansprechpartnern und Eskalation aus.
- 3.4** Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

Stand: 09. April 2025

**Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher für unsere DIENSTLEISTUNGEN**

**Widerrufsrecht**

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die

**TELTA Citynetz GmbH, Bergerstraße 105, 16225 Eberswalde, [info@telta.de](mailto:info@telta.de), Tel. 03334 / 277 500**

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

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.

**Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:**

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. **Widerrufen Sie den Vertrag über die Dienstleistung, so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrags und umgekehrt.**

**Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher für unsere WARE(N)**

**Widerrufsrecht**

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, die

**TELTA Citynetz GmbH, Bergerstraße 105, 16225 Eberswalde, [info@telta.de](mailto:info@telta.de), Tel. 03334 / 277 500**

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

**Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

**Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:**

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. **Widerrufen Sie den Vertrag über die Ware(n), so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Dienstleistungsvertrages und umgekehrt.**

### Muster-Widerrufsformular

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

- An  
TELTA Citynetz GmbH  
Bergerstraße 105  
16225 Eberswalde  
info@telta.de

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

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

- Name des/der Verbraucher(s)

- Anschrift des/der Verbraucher(s)

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

- Datum

\_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen.