

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### Inhalt:

Teil A: Allgemeine Bestimmungen.....	1
Teil B: Besondere Bestimmungen für Internet-Leistungen.....	15
Teil C: Besondere Bestimmungen für Sprachkommunikation (TELEFON).....	19
Teil D: Besondere Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen.....	21
Teil E: Besondere Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen.....	21
Teil F: Besondere Bestimmungen für die Hausverkabelung.....	22
Teil G: Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen.....	24
Teil H: Besondere Bestimmungen für Kauf und Miete von Hardware.....	26

### Teil A: Allgemeine Bestimmungen

#### § 1 Geltungsbereich

1. Die zollernalb-data GmbH (im Weiteren als „zollernalb-data“ bezeichnet), Wasserwiesen 37, D-72336 Balingen, Telefon: +49 7433 9989-5898, E-Mail: service@zollernalbdata.de, erbringt ihre Telekommunikationsdienste für den Kunden aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen der zollernalb-data und dem Kunden, insbesondere, aber nicht ausschließlich, für Verträge über Internet-Leistungen, DSL/FTTH-Produkte, Sprachkommunikation (VoIP), die Bereitstellung von Übertragungswegen, Weiterverbreitung von Rundfunk- und Fernsehsignalen, IPTV und Service- Dienstleistungen. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
2. Diese AGB gelten sowohl für Verbraucher i.S.d. § 13 BGB, d.h. für natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, als auch für Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, d.h. für natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, gelten die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch für Klein-/Kleinstunternehmen. Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer. Klein-/Kleinstunternehmen sind Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gleichgestellt.

3. Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen vorrangige Geltung.
4. Neben diesen AGB finden das Telekommunikationsgesetz (TKG), die Verordnungen zum TKG, der Medienstaatsvertrag (MStV) und/ oder andere zwingende gesetzliche Vorschriften auch dann Anwendung, wenn nicht ausdrücklich auf diese hingewiesen wird.
5. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird durch zollernalb-data ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

#### § 2 Vertragsänderungen

1. zollernalb-data kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

2. zollernalb-data kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.
3. Darüber hinaus kann zollernalb-data die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen zollernalb-data zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht – z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen zollernalb-data dem Kunden Zugang gewährt –, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. zollernalb-data wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. zollernalb-data wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.
4. Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

### § 3 Definitionen

Im Sinne dieser AGB sind oder ist

- a. „Abschlusseinrichtungen“ Einrichtungen, die dazu dienen, dem Nutzer die Leistung des Übertragungsweges bereitzustellen;
- b. „Bedarfsstelle“ der Punkt, an dem der Kunde seine Endgeräte betreibt;
- c. „Breitbandanschluss“ ein Anschluss an das Netz der zollernalb-data, der auf Basis von Glasfaserkabeln realisiert ist;
- d. „Breitbandnetz“ bezeichnet das Glasfaserkabelnetz der zollernalb-data
- e. „Kunde“ sowohl ein Verbraucher als auch ein Unternehmer;
- f. „Übergabepunkt“ die Stelle, an dem der Gefahrenübergang von zollernalb-data zum Kunden erfolgt;
- g. „Übertragungswege“ Telekommunikationsanlagen in Form von Kabel- oder Funkverbindungen mit ihren übertragungstechnischen Einrichtungen als Punkt-zu-Punkt- oder Punkt-zu-Mehrpunktverbindungen mit einem bestimmten Informationsdurchsatzvermögen (Bandbreite oder Bitrate) einschließlich ihrer Abschlusseinrichtungen (§ 3 Nr. 67 TKG).

### § 4 Vertragsschluss

1. Die Darstellung der Leistungen auf den Webseiten der zollernalb-data oder in gedruckten Produktinformationen stellt kein rechtlich bindendes Angebot der zollernalb-data dar, sondern lediglich eine Aufforderung zur Bestellung.
2. Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien oder nach Bestellung des Kunden mit Auftragsbestätigung der zollernalb-data in Textform zustande. Eine Bestellung im vorgenannten Sinne liegt auch vor, wenn der Kunde im Webshop der zollernalb-data den Button [kostenpflichtig bestellen] anklickt. zollernalb-data behält sich vor, Bestellungen, die auf diese Weise getätigt werden, nicht schriftlich, sondern per E-Mail in Textform an die vom Kunden im Webshop angegebene E-Mail-Adresse zu bestätigen. In diesem Fall kommt der Vertrag mit Zugang dieser Auftragsbestätigung zustande, nicht bereits mit Zugang der gesetzlich vorgeschriebenen Eingangsbestätigung. Der Vertragstext wird bei einer Bestellung im Webshop der zollernalb-data nicht gespeichert und kann nach Abschluss des Bestellvorganges nicht mehr vom Kunden abgerufen werden. Der Kunde kann die Bestelldaten aber unmittelbar nach dem Absenden ausdrucken.

3. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da zollernalb-data zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit der Teilnehmeranschlussleitung, prüfen muss. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn zollernalb-data mit der Erbringung der bestellten Leistung beginnt, beispielsweise durch die Freischaltung oder durch die Übermittlung der Zugangsdaten.
4. zollernalb-data kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinlichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen.
5. **Widerrufsrecht**  
Sofern Sie als Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der zollernalb-data GmbH abschließen, so steht Ihnen das nachfolgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

#### Widerrufsbelehrung

---

##### 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 (zollernalb-data GmbH, Wasserwiesen 37, 72336 Balingen, Telefon-Nr.: 07433 9989-5860, E-Mail: [service@zollernalbdata.de](mailto:service@zollernalbdata.de)) 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 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.

Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie 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.

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

---

6. Bestellt ein Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, wird zollernalb-data den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

## § 5 Grundstücksnutzung

1. zollernalb-data kann den Vertragsschluss vom Abschluss eines Gestattungsvertrages zur Nutzung des Grundstücks abhängig machen, der die zollernalb-data berechtigt, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen und zu nutzen, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.

## § 6 Leistungen der zollernalb-data

1. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus diesen AGB, der jeweiligen Leistungsbeschreibung/ dem Leistungsschein, den Preislisten sowie den Vereinbarungen der Vertragsparteien in Textform. Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von zollernalb-data kein Mindestniveau.
2. Soweit in den Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Produkte oder Dienstleistungen nichts vorrangig anderes bestimmt ist, haben die Leistungen der zollernalb-data eine Verfügbarkeit von 96,5 %, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.
3. Die Leistungsverpflichtung der zollernalb-data gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit zollernalb-data mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der zollernalb-data beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z.B. Rundfunksignale (Satellitensignale).
4. zollernalb-data behält sich die zeitweilige Beschränkung der Dienstleistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege vor. Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen des Anbieters oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.
5. Ereignisse höherer Gewalt, die zollernalb-data die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen zollernalb-data, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung, sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch zollernalb-data unverschuldet sind. zollernalb-data wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Gleiches gilt, soweit zollernalb-data auf die Vorleistungen Dritter angewiesen ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.  
zollernalb-data wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten, soweit diese Leistungseinstellung oder -beschränkung vorhersehbar und die Unterrichtung für zollernalb-data zumutbar ist.
6. Dem Kunden ist bekannt, dass Telekommunikationsdienste Änderungen unterliegen, welche durch technische Neuentwicklungen sowie gesetzliche und/oder behördliche Neuregelungen begründet sind. zollernalb-data behält sich daher vor, Service und Leistungen für den Kunden dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich im jeweils erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang anzupassen. Ein Anspruch des Kunden auf Anpassung besteht nicht.
7. Informationen über das Beschwerdeverfahren bei zollernalb-data einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt zollernalb-data dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der zollernalb-data am unter § 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt oder im Internet unter [www.zollernalbdata.de](http://www.zollernalbdata.de) heruntergeladen werden.
8. zollernalb-data überlässt dem Kunden - sofern vereinbart - einmalig bei Vertragsabschluss ein benötigtes Endgerät (WLAN Router) im Rahmen einer Leihe (§ 598 BGB), abhängig vom geschlossenen Vertrag entweder entgeltfrei oder kostenpflichtig (monatliche Miete). Der Kunde ist verpflichtet, das Endgerät pfleglich zu behandeln und vor Schäden sowie Verlust zu schützen. Im Falle vorsätzlicher oder fahrlässiger Beschädigung sowie im Falle des Untergangs oder der Beschädigung des Endgeräts durch Höhere Gewalt (z.B. durch Blitzschlag) hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung eines weiteren Endgeräts. zollernalb-data empfiehlt, bei Gewitter/Unwetter das Steckernetzteil und das Anschlusskabel des Endgerätes zu ziehen.

9. zollernalb-data ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
10. zollernalb-data erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.
11. zollernalb-data kann sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedienen. Sofern sich zollernalb-data zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
12. zollernalb-data setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern zollernalb-data Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.
13. Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.
14. zollernalb-data wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.

## § 7 Bereitstellung der Leistungen

1. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt.
2. Zeitangaben der zollernalb-data zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
3. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der zollernalb-data wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der zollernalb-data nicht nachkommt.
4. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der zollernalb-data nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

## § 8 Netzabschluss

1. Das öffentliche Telekommunikationsnetz der zollernalb-data endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. zollernalb-data ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.
2. zollernalb-data kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.
3. Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der zollernalb-data an, so
  - a. darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
  - b. hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,

- c. haftet er für alle Schäden, die zollernalb-data aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die zollernalb-data dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
  - d. hat er gegenüber zollernalb-data keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.
4. In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der zollernalb-data hinaus von zollernalb-data gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von zollernalb-data zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und zollernalb-data jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um zollernalb-data die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. zollernalb-data wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.
  5. Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der zollernalb-data unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt

## § 9 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde schafft in seiner Betriebssphäre bzw. Wohnung alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. zollernalb-data wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen.
2. Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von zollernalb-data vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von zollernalb-data geschuldeten Leistungen zollernalb-data unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden befindlichen Einrichtungen der zollernalb-data hat der Kunde ebenfalls unverzüglich der zollernalb-data mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie der überlassenen Hard- und Software geeignet, erforderlich und zumutbar sind.
3. Der Kunde ist des Weiteren insbesondere verpflichtet,
  - a. neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der zollernalb-data haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung von zollernalb-data einzuführen;
  - b. nur Endgeräte und Einrichtungen an das Netz der zollernalb-data anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben und Vorgaben der Bundesnetzagentur entsprechen;
  - c. nur die von der zollernalb-data vorgegeben Standard-Schnittstellen (Abschlusseinrichtungen) zu nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Zustimmung von zollernalb-data benutzt werden;
  - d. keine Sicherheitsvorkehrungen des Systems der zollernalb-data zu umgehen;
  - e. keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder der Software von zollernalb-data führen können;
  - f. die Raumflächen in seinen Gebäuden, in denen die Anlagen von zollernalb-data für die Erfüllung des Vertrages installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrages inkl. aller Nebenleistungen insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung sowie den ggf. erforderlichen Potentialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung unentgeltlich zur Verfügung zu stellen;
  - g. die Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterzubringen;
  - h. keine Änderungen vorzunehmen, aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist;
  - i. alle bekanntwerdenden Umstände, die die Funktionalität der genutzten Übertragungswege beeinträchtigen können, unverzüglich zollernalb-data mitzuteilen;



- j. zollernalb-data alle ihm bekanntwerdenden Umstände, welche die Funktion des zollernalb-data- Netzes beeinträchtigen können, unverzüglich mitteilen;
  - k. die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.
4. Es obliegt dem Kunden, Sicherungsvorkehrungen gegen Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen zu treffen.
  5. Es obliegt dem Kunden, für die von zollernalb-data zur Verfügung gestellte Hardware, z.B. dem WLAN Router, (Sicherheits-)Updates der Firmware einzuspielen, auf die zollernalb-data den Kunden per E-Mail oder Post hingewiesen hat. Vorstehendes gilt für bei zollernalb-data erworbene, im Eigentum des Kunden stehende Hardware entsprechend. Sofern auf der von zollernalb-data überlassenen oder bei ihr erworbenen Hardware nicht die von zollernalb-data empfohlene Firmware installiert ist, haftet zollernalb-data nicht für daraus resultierende Folgen. Für Hardware, die der Kunde bei Dritten erworben hat, übernimmt zollernalb-data keinerlei Haftung und ist nicht zum Support verpflichtet.
  6. Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der zollernalb-data gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.
  7. Der Kunde wird den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von zollernalb-data jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung ungehinderten Zutritt zu den von zollernalb-data installierten Kundenanschlüssen (Übergabepunkt, Bedarfsstelle bzw. Leitungswege) ermöglichen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist und ihnen die für ihre Tätigkeit notwendige Informationen und Unterlagen verschaffen. In begründeten Ausnahmefällen muss ein jederzeitiger Zutritt ermöglicht werden. Soweit erforderlich, vereinbart zollernalb-data mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Mitarbeiters bzw. Erfüllungsgehilfen vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
  8. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet keine beleidigenden, verleumderischen oder rechtswidrigen Inhalte über die von zollernalb-data überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt zollernalb-data auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen zollernalb-data erhoben werden.
  9. Der Kunde hat der zollernalb-data unverzüglich in Textform jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung und Rechtsform). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
  10. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit zollernalb-data vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen.
  11. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien innerhalb von zehn (10) Tagen nach Vertragsende an zollernalb-data auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht - beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages - übereignet worden sind. Werden die Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen nicht an zollernalb-data zurückgegeben, erfolgt ohne gesonderte Ankündigung eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.
  12. Verstößt der Kunde in schuldhafter und erheblicher Weise gegen die Pflichten aus diesem Paragraphen, steht zollernalb-data das Recht zur sofortigen Kündigung aus wichtigem Grund, sowie das Recht zu, Schadensersatz wegen des durch die Pflichtverletzung entstandenen Schadens zu verlangen.

## **§ 10** Übertragung und Überlassung an Dritte

1. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der zollernalb-data nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit zollernalb-data ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. Ausgenommen sind auf Geldzahlung gerichtete Ansprüche des Kunden.

2. Der Kunde darf die Leistungen der zollernalb-data weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen im Sinne des Aktienrechts.
3. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der zollernalb-data nicht zugerechnet werden kann, hat zollernalb-data keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

#### **§ 11 Leistungsstörungen/ Entstörung**

1. zollernalb-data 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%ige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.
2. zollernalb-data unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline während der bekannten Öffnungszeiten. Rufnummer und E-Mail-Kontakt sind der Webseite [www.zollernalbdata.de/kontakt](http://www.zollernalbdata.de/kontakt) zu entnehmen.
3. Nach Zugang einer Störungsmeldung ist zollernalb-data zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet zollernalb-data eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
4. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang zollernalb-data oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
5. Wenn zollernalb-data eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden, sofern er Verbraucher ist, spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
6. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde, der Verbraucher ist, ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung 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 Telekommunikationsgesetz, 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 Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 21 Abs. 6 dieser AGB geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.
7. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat zollernalb-data das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der zollernalb-data in Rechnung zu stellen.
8. zollernalb-data übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der zollernalb-data, die auf
  - a. Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen,
  - b. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch den Kunden oder Dritte oder
  - c. die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der zollernalb-data erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der zollernalb-data beruhen.
9. Ist die Störungsbeseitigung aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht innerhalb der vereinbarten Entstörfrist möglich, verlängert sich die Entstörfrist entsprechend.
10. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regel-Entstörfrist zumindest so weit beseitigt, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.



11. Nach Behebung der Störung informiert zollernalb-data den Kunden über die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.
12. Ist eine von der zollernalb-data mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der zollernalb-data die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann zollernalb-data auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der zollernalb-data auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der zollernalb-data.

## § 12 Umzug des Kunden

1. Wechselt ein Kunde, der Verbraucher ist, während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt zollernalb-data – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. zollernalb-data ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von zollernalb-data am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebesccheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.
2. Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Verbraucher vereinbarten Tag, kann der Kunde von zollernalb-data für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung 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 die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von zollernalb-data versäumt, kann der Kunde von zollernalb-data 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. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

## § 13 Vergütung, Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen

1. Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der zollernalb-data und aus einzelvertraglichen Regelungen. Sofern es sich bei der Leistung um eine Leistung handelt, die ausschließlich Unternehmen (auch Klein/Kleinstunternehmen) gegenüber erbracht wird, erhöhen sich die in der Preisliste für Unternehmen angegebenen Entgelte um die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von zollernalb-data und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der zollernalb-data am unter § 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten oder im Internet unter [www.zollernalbdata.de](http://www.zollernalbdata.de) eingesehen werden.
2. zollernalb-data setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – so weit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfanges ein.
3. zollernalb-data stellt dem Kunden Rechnungen über die zu zahlenden Entgelte. Die Rechnung und ggf. der Einzelverbindungs-nachweis werden dem Kunden online in elektronischer Form zur Verfügung gestellt (nachfolgend Online-Rechnung genannt). Der Kunde erhält eine an seine E-Mail-Adresse gerichtete elektronische Nachricht, sobald die Online-Rechnung im Internet einsehbar ist (Zugang). Einmalbeträge sind, auch bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, nicht rückzahlbar.
4. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Nutzungsabhängige Entgelte stellt zollernalb-data jeweils im Folgemonat in Rechnung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
5. zollernalb-data behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. zollernalb-data behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.

6. Verbraucher sind verpflichtet, zollernalb-data eine SEPA-Basis-Lastschrift zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen. Widerruft der Kunde eine zollernalb-data erteilte SEPA- Basis- Lastschrift und erteilt keine neue SEPA-Basis-Lastschrift, ist zollernalb-data berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. zollernalb-data wird dem Kunden zuvor eine Frist von zehn Tagen setzen, binnen derer eine neue SEPA-Basis-Lastschrift erteilt sein muss.
7. Entgelte werden 10 Tage nach Rechnungsdatum fällig.
8. Hat der Kunde eine SEPA-Basis-Lastschrift erteilt, werden die Entgelte bei Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen. Hat der Kunde der zollernalb-data keine SEPA-Basis-Lastschrift erteilt, muss der Rechnungsbetrag 10 Tage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der zollernalb-data gutgeschrieben sein.
9. Zahlt der Kunde nach Ablauf von 10 Tagen seit Rechnungsdatum auf eine Mahnung der zollernalb-data nicht, so kommt er durch die Mahnung in Verzug.
10. Unbeschadet der vorstehenden Regelung kommt der Kunde auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit leistet. zollernalb-data wird den Kunden, sofern es sich um einen Verbraucher (nicht Kleinst-/Kleinunternehmen) handelt, auf diese Folgen in der Rechnung hinweisen.
11. Werden über den Vertrag hinausgehende Lieferungen und Leistungen erbracht, rechnet zollernalb-data den tatsächlich entstandenen Aufwand für Material und Personal nach der jeweils gültigen Preisliste ab.
12. Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung zollernalb-data verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.
13. Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
14. Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber zollernalb-data erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. zollernalb-data wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit zollernalb-data die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
15. Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von zollernalb-data in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
16. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft zollernalb-data keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
17. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.
18. Gegen Ansprüche von zollernalb-data kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
19. Der Rechnungsempfänger ist zum Empfang von an den Kunden gerichteten Erklärungen bevollmächtigt.

#### § 14 Zahlungsverzug des Kunden

1. Ein Verbraucher (nicht Kleinst-/Kleinunternehmen) hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 5% über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu verzinsen.
2. Ein Unternehmer hat während des Verzugs die Geldschuld in Höhe von 9% über dem jeweils geltenden Basiszinssatz zu verzinsen. Gegenüber Unternehmern behält zollernalb-data sich vor, einen höheren Verzugschaden gegen Nachweis geltend zu machen. zollernalb-data hat als Gläubiger einer Entgeltforderung bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.
3. zollernalb-data ist des Weiteren berechtigt, dem Kunden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 1,50 Euro zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass zollernalb-data kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

#### § 15 Einzelverbindungs nachweis

Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt zollernalb-data im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelverbindungs nachweis (Details siehe § 35 dieser AGB).

#### § 16 Sperre

1. zollernalb-data ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
2. Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf zollernalb-data eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. zollernalb-data wird die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. 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 zollernalb-data gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
3. Die Sperre wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird einem Kunden, der Verbraucher ist, weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird zollernalb-data nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen, wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 aufrechterhalten werden.
4. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.
5. Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird zollernalb-data diese aufheben.

#### § 17 Haftung des Kunden

1. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der zollernalb-data nicht zugerechnet werden kann, hat zollernalb-data keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.
2. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/ oder Verluste von Einrichtungen der zollernalb-data in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der zollernalb-data den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die zollernalb-data oder Dritte zu vertreten haben.
3. Der Kunde haftet zollernalb-data für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

## § 18 Haftung der zollernalb-data

1. Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet zollernalb-data unbeschränkt.
2. Für sonstige Schäden haftet zollernalb-data, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. zollernalb-data haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepfllichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
3. Soweit eine Verpflichtung der zollernalb-data zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der zollernalb-data wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der zollernalb-data herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht
4. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet zollernalb-data nur, wenn zollernalb-data deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
5. Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der zollernalb-data, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
6. Im Übrigen ist die Haftung der zollernalb-data ausgeschlossen.
7. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## § 19 Vertragslaufzeit / Kündigung

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch zollernalb-data.
2. Ein Kunde, der Verbraucher ist, hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, zollernalb-data wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.
3. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.
4. Ist keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden, beträgt die Kündigungsfrist auch einen (1) Monat.
5. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.
6. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für zollernalb-data gilt insbesondere auch
  - a. erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden, insbesondere aber nicht abschließend
    - wiederholte Verstöße - trotz Mahnung der zollernalb-data - gegen die Verpflichtungen aus § 9, § 10 und - soweit einschlägig - § 28 dieser AGB.
    - Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen des Kunden;

- b. wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte gemäß § 13 dieser AGB oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für zwei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100 Euro), in Verzug kommt.
7. Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.
  8. Kündigt zollernalb-data den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung oder wird die Leistungserbringung aus einem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, unmöglich, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie an zollernalb-data eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der zollernalb-data kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. zollernalb-data bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.
  9. Sämtliche Kündigungen bedürfen der Textform.
  10. Nach Ablauf des Vertrages legt zollernalb-data den Kundenanschluss still. Sofern zu den Leistungen der zollernalb-data der Zugang zu E-Mailkonten unter einer Mail-Domain von zollernalb-data gehören, stellt zollernalb-data sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. zollernalb-data beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
  11. Bei einem Anbieterwechsel wird zollernalb-data die gesetzlichen Vorgaben einhalten. zollernalb-data wird in ihrem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. zollernalb-data weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung des aufnehmenden Anbieters erfolgt.
  12. Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von zollernalb-data, sofern zollernalb-data der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung 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 die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von zollernalb-data versäumt, kann der Kunde von zollernalb-data 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.
  13. zollernalb-data stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. 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 zollernalb-data, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.
  14. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach Absatz 13 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

## § 20 Datenschutz

1. zollernalb-data wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.
2. Erteilt der Kunde seine Einwilligung, dürfen seine Bestandsdaten auch zur Werbung für eigene Angebote, Beratung und Marktforschung verwendet werden. Der Kunde wird auf sein Recht, seine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, hingewiesen.

## § 21 Sonstige Bestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. zollernalb-data kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der zollernalb-data übertragen.
3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz von zollernalb-data. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
4. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
5. Kommt es zwischen dem Kunden und zollernalb-data darüber zum Streit, ob zollernalb-data ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

An anderen freiwilligen Streitbelegungsverfahren nimmt zollernalb-data nicht teil.

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen

6. Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von zollernalb-data angegebenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

---

## Teil B: Besondere Bestimmungen für Internet-Leistungen

### § 22 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Internet-Dienste gelten für alle Verträge zwischen zollernalb-data und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Anbindung des Kunden an das Internet zum Inhalt haben oder darauf basieren, insbesondere für die zollernalb-data DSL Produkte und zollernalb-data FIBER Produkte, Internetstandleitungen (zollernalb-data DIRECT), Web-Hosting und Server-Housing (zollernalb-data SPACE) sowie Viren-/Spamschutz-Produkte.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### § 23 Zugang zum Internet

1. zollernalb-data bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of Presence) an. Dem Kunden ist bewusst, dass zollernalb-data keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet hat. In soweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit von Übertragungsleistungen. zollernalb-data leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
2. Die Geschwindigkeit oder andere Dienstleistungsparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf



die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufes (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden.

Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit

3. Sofern bei Glasfaserprodukten der zollernalb-data auch digitales Fernsehen und Radio zum Leistungsumfang der zollernalb-data gehören, so hat deren parallele Inanspruchnahme keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.
4. Soweit zollernalb-data dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist zollernalb-data nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen, es sei denn, derartige Leistungen der zollernalb-data sind ausdrücklich vereinbart. zollernalb-data ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.
5. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

#### **§ 24 Web-Hosting (zollernalb-data SPACE)**

Im Rahmen von Web-Hosting Leistungen stellt zollernalb-data dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Speicherkapazität gemäß Leistungsbeschreibung auf einem Internet- Server zur Verfügung. zollernalb-data stellt dem Kunden einen passwortgeschützten Zugang (Account) zum Internet-Server zur Verfügung, über den der Kunde Daten auf dem Server ablegen, verändern oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP).

#### **§ 25 Server-Housing (zollernalb-data SPACE)**

1. Im Rahmen von Server-Housing Leistungen beherbergt zollernalb-data einen kundeneigenen Internet- Server in einem Rechenzentrum. Der Kunde muss zollernalb-data auf Anfrage einen Zugang einrichten, über welchen zollernalb-data den Betriebszustand des Web-Servers einsehen kann.
2. Der Kunde hat ausschließlich nach vorheriger Anmeldung und in Begleitung eines zollernalb-data Mitarbeiters Zugang zu seinem Rechner im Rechenzentrum. Während der Geschäftszeiten der zollernalb-data wird dieser Zugang nicht gesondert berechnet. Außerhalb der Geschäftszeiten wird dieser Zugang abgerechnet.

#### **§ 26 Viren- und Spamschutz**

1. zollernalb-data bietet optional einen Viren- und Spamschutz an. Wird in einer E-Mail ein Virus festgestellt, dann wird diese E-Mail nicht zugestellt, sondern gelöscht. Der Empfänger erhält dann eine Nachricht, in dem er darauf hingewiesen wird, dass eine E-Mail ihm nicht zugestellt wurde, weil sich darin ein Virus befunden hat. Befinden sich in einer E-Mail-Dateianhänge, dann werden diese ebenfalls gescannt und nach Viren überprüft. Generell kann jedoch nicht sichergestellt werden, dass alle Viren gefunden werden. Insbesondere dann, wenn es sich um verschlüsselte oder passwortgeschützte Dateien handelt.
2. Wird eine E-Mail als Spam erkannt, dann wird diese E-Mail entsprechend im Betreff-Feld markiert und dem Empfänger zugestellt. Wann eine E-Mail als Spam markiert wird oder nicht, wird von zollernalb-data festgelegt. zollernalb-data bedient sich dazu aktueller Technologien, die eine entsprechende Beurteilung zulassen.
3. Optional bietet zollernalb-data ein erweitertes Spam- und Virenschutzmodul an. Hier kann der Empfänger selbstständig festlegen, was mit erkannten Spam- bzw. Viren-E-Mails geschehen soll (z.B. Quarantäne, Löschen, Zustellen).
4. zollernalb-data übernimmt keine Gewährleistung für die Entdeckung sämtlicher Viren, Würmer, Trojaner o.ä., da die Erkennung der Viren, Würmer, Trojaner o.ä. auf der zeitnahen Aktualisierung der Virensignaturen nach Bekanntwerden eines Virus beim Hersteller der Antivirensoftware basiert.

## § 27 Inhalte

1. Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für zollernalb-data fremde Informationen im Sinne des TMG.
2. Soweit zollernalb-data dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für zollernalb-data fremde Informationen im Sinne des TMG.

## § 28 Missbräuchliche Nutzung

1. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
  - a. keine Eingriffe in das Netz der zollernalb-data oder in andere Netze vorzunehmen;
  - b. keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten;
  - c. keine Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter verletzen;
  - d. keine sonstigen rechtswidrige, insbesondere strafbare Inhalte abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks)
  - e. bei der Nutzung von E-Mail -oder Newsservices- keine Absenderinformationen zu fälschen, insbesondere keine Veränderungen in der Absenderzeile der Nachricht („Header“) vorzunehmen, die geeignet sind, über die Identität des Absenders zu täuschen.
  - f. keine reinen Downloadserver zu betreiben
  - g. kein illegales Aufzeichnen von Datenverkehr (Sniffing) durchzuführen.
2. Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen des Absatzes 1 verstoßen.
3. Der Kunde wird Daten im Rahmen des Dienstangebotes ausschließlich unter Nutzung der gängigen Standards der Protokollfamilie TCP/IP übermitteln.
4. zollernalb-data ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden so lange zu sperren, wie der rechtswidrige Zustand besteht.
5. Stellt zollernalb-data fest, dass von einem Internetanschluss eines Kunden schädigende Einflüsse ausgehen (z.B. „Denial of Service-Angriffe“), ist sie berechtigt, diesen Anschluss zur Schadensabwehr ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu deaktivieren.
6. Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
7. Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.
8. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangssaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
9. Wird zollernalb-data von Dritten wegen eines vertragswidrigen oder schuldhaften Verhaltens des Kunden, insbesondere wegen Verstoßes gegen seine vorstehenden Pflichten in Anspruch genommen, ist der Kunde hierfür im Verhältnis zu zollernalb-data alleine verantwortlich. Der Kunde stellt zollernalb-data insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.
10. Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen zollernalb-data-Anschluss entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen.

## § 29 Haftungsausschluss/ Datensicherheit

1. zollernalb-data haftet nicht für die über ihre Dienste und/ oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.
2. zollernalb-data weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet, Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. zollernalb-data hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der zollernalb-data erworben bzw. von dieser erbracht werden.

## § 30 IP-Adressierung

1. Die Netzwerkadressenverwaltung und das Routing für den Datenverkehr des Kunden werden von zollernalb-data übernommen. Hierzu betreibt zollernalb-data die notwendigen Domain-Name-Server (DNS), um die Internetprotokoll-Adresse („IP-Adresse“) mit den adressierten Domain-Namen zu verknüpfen. Das Internet-Routing der Datenpakete erfolgt im alleinigen Ermessen von zollernalb-data.
2. Um das Netzwerk des Kunden adressieren zu können, ist die Zuweisung einer durch eine zuständige und anerkannte Vergabestelle registrierten IP-Adresse erforderlich. Sofern der Kunde nicht bereits über entsprechende eigene (numerische) IP-Adressen verfügt, können ihm diese nach Anforderung im Auftragsformular durch zollernalb-data zugewiesen werden.
3. Bei einer Zuweisung der IP-Adressen durch zollernalb-data erhält der Kunde lediglich ein nicht übertragbares Recht, diese Internet-Protokolladresse für die Dauer des Vertrages zu nutzen. Sollte der Vertrag mit zollernalb-data, gleich aus welchen Gründen, beendet werden, endet gleichzeitig und automatisch das Nutzungsrecht des Kunden für die von zollernalb-data bereitgestellten IP-Adressen.
4. zollernalb-data steht es frei, andere IP-Adressen ersatzweise zuzuteilen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Stellt der Kunde eine IP-Adressierung für ein bestimmtes Netzwerk selbst, so muss er zollernalb-data mindestens eine (1) IP-Adresse aus diesem Bereich für Routingzwecke zur Verfügung stellen. Es muss sich dabei um eine gültige (registrierte), zu Routingzwecken geeignete Netzwerkadresse handeln, die dem Kunden zugewiesen wurde. Das Internet-Routing der vom Kunden gestellten IP- Adresse liegt im alleinigen Ermessen von zollernalb-data.
5. Im Übrigen ist zollernalb-data verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

## § 31 Domains

1. Bei der Registrierung von Domain-Namen wird zollernalb-data im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC eG oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe (Registrar) lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen, die für mindestens ein Jahr verpflichtend sind, liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien des zuständigen Registrars zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit zollernalb-data lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Registrar unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat zollernalb-data keinen Einfluss.
2. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, zollernalb-data von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. zollernalb-data übernimmt keine Gewährleistung für die Verfügbarkeit und die Zuteilung der vom Kunden beantragten Domain. zollernalb-data übernimmt keine Gewährleistung, dass die durch ihre Vermittlung vergebene Domain frei von Rechten Dritter ist. Der Kunde hat zollernalb-data auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der angeblichen Verletzung von Rechten Dritter durch die Nutzung der vergebenen Domain gegen zollernalb-data erhoben werden.
3. zollernalb-data stellt mit Ablauf des Vertrages mit dem Kunden die Verwaltung der registrierten Domains ein. Dies bedeutet, dass nach Ablauf der aktuellen Registrierungsperiode die Domain(s) nicht erneut registriert bzw. die Registrierung nicht verlängert wird. Der Kunde hat selbst umgehend nach Kündigung des Vertrages mit zollernalb-data durch Abschluss eines Vertrages mit einem anderen Internet-Provider oder gegebenenfalls mit einem Registrar dafür zu sorgen, dass seine Domains nach Ablauf des Vertrages mit zollernalb-data durch ein anderes

Unternehmen verwaltet werden und eine kontinuierliche Registrierung für den Kunden somit sichergestellt ist. Sofern eine .de-Domain über zollernalb-data registriert worden ist, erfolgt - sofern der Kunde nicht die Verwaltung durch einen anderen Provider in Auftrag gegeben hat - eine direkte, kostenpflichtige Verwaltung der Domain durch die DeniceG.

---

## Teil C: Besondere Bestimmungen für Sprachkommunikation (TELEFON)

### § 32 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Sprachkommunikation gelten für alle Verträge zwischen zollernalb-data und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Sprachkommunikationsdienste zum Inhalt haben, insbesondere für die zollernalb-data Telefonprodukte.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.
3. Im Netz der zollernalb-data sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

Aus technischen Gründen gewährleistet zollernalb-data keine einwandfreie Übertragung von Wähl-tönen für das Tonwahlverfahrens (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau von zollernalb-data werden diese Wähltöne nicht benötigt.

Rufnummernanzeige und -unterdrückung erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von § 120 TKG und § 15 TTDSG.

### § 33 Rufnummernvergabe

1. zollernalb-data teilt dem Kunden bei Bedarf Rufnummern für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer auf Grund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/ oder Ansprüche gegenüber zollernalb-data zu.
2. Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer(n), so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen gegenüber zollernalb-data in Textform zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. zollernalb-data wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefonie- und Fax- und Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt zollernalb-data keine Haftung.
3. Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch zollernalb-data netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann die zollernalb-data beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

### § 34 Teilnehmerverzeichnisse

1. Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst zollernalb-data unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. zollernalb-data wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste.

2. zollernalb-data haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

### § 35 Einzelverbindungs nachweis

1. Sofern der Kunde für seine Sprachverbindungen einen Einzelverbindungs nachweis gem. § 15 erhält, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
2. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.
3. Durch den IP-Transport der VoIP-Signalisierung kann es zu Verzögerungen kommen, die sich auf die Abrechnung auswirken. Ein Telefonat ist nicht in dem Moment beendet, in dem der Nutzer auflegt, sondern erst dann, wenn das Auflege-Signal über das IP-Netzwerk übertragen worden ist. Daher ist die tatsächliche, abrechnungsrelevante Dauer eines Telefonates bis zu einer Sekunde länger als die vom Nutzer wahrgenommene Dauer.

### § 36 Hardwarekonfiguration

1. Sofern zollernalb-data dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, ist diese für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste entsprechend konfiguriert.
2. zollernalb-data weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Umkonfiguration der Hardware durch den Kunden oder Dritte dazu führen kann, dass die Hardware nicht mehr einwandfrei funktioniert und dass infolgedessen vertraglich vereinbarte Funktionalitäten nicht, eingeschränkt oder anders als vereinbart möglich sind. Insbesondere kann eine Änderung der Konfiguration die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen, beeinträchtigen oder sogar ausschließen.
3. Konfiguriert ein Kunde die ihm überlassene Hardware selbst um, so haftet zollernalb-data für die hieraus resultierenden Schäden und Mängel nicht. Der Haftungsausschluss gilt auch für einen infolgedessen eventuell erfolglosen Notruf.
4. Vorstehendes gilt entsprechend, wenn der Kunde neue Software auf die ihm überlassene Hardware aufspielt.

### § 37 Notruf

zollernalb-data erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich

---

## Teil D: Besondere Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen

### § 38 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen (Übertragungswegen) gelten für Geschäftsbeziehungen im Rahmen der Bereitstellung von Übertragungswegen durch zollernalb-data.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### § 39 Übertragungsweg

1. zollernalb-data stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen oder mehrere Übertragungswege mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 % pro Jahr zur Verfügung, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.
2. Der Übertragungsweg endet am Übergabepunkt, der den Gefahrenübergang von zollernalb-data zum Kunden hin bestimmt. zollernalb-data stellt eine entsprechende Abschlusseinrichtung zur Verfügung, die an geeigneter Stelle beim Kunden installiert wird, nicht jedoch zwingend am Übergabepunkt. Das Kabel innerhalb eines Gebäudes von

der Abschlusseinrichtung zur Bedarfsstelle ist nicht im Leistungsumfang enthalten, sondern wird auf Verlangen des Kunden gegen zusätzliches Entgelt verlegt.

3. Im Rahmen der Bereitstellung wird ein Auftragsbearbeitungs-/Inbetriebnahmeprotokoll eines oder mehrerer Übertragungswege(s) erstellt, das die Übertragungswegeübergabe zwischen den Vertragspartnern dokumentiert.
4. Der Übertragungsweg bis zum Übergabepunkt sowie die Abschlusseinrichtung sind und bleiben Eigentum der zollernalb-data.
5. Ausschließlich zollernalb-data ist berechtigt, Arbeiten für die Errichtung und den Betrieb der Datenübertragungsleitungen bis zum Übergabepunkt sowie an den Abschlusseinrichtungen auszuführen. zollernalb-data behält sich vor, Arbeiten an Dritte zu vergeben.

---

## Teil E: Besondere Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen

### § 40 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen gelten für alle Verträge zwischen zollernalb-data und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Beratungsleistungen (Consulting) oder sonstige, bisher nicht aufgeführte Leistungen der zollernalb-data (zusätzliche Leistungen) zum Inhalt haben.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### § 41 IT-Consulting

Im Rahmen der IT-Consulting Leistungen erbringt zollernalb-data gegenüber dem Kunden gegen gesondertes Entgelt und aufgrund separater Beauftragung/aufgrund separatem Vertrag individuelle Beratungsleistungen.

### § 42 Zusätzliche Leistungen

zollernalb-data kann mit dem Kunden die Erbringung weiterer Leistungen gegen gesondertes Entgelt vereinbaren, die nicht Gegenstand des Standard-Produktportfolios der zollernalb-data sind.

---

## Teil F: Besondere Bestimmungen für die Hausverkabelung

### § 43 Geltungsbereich

1. Die nachfolgenden Bestimmungen der zollernalb-data regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses sowie der Hausverkabelung. Sie gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB der zollernalb-data, sowie zu den weiteren Besonderen Bestimmungen, soweit auf diesen nachfolgenden Bezug genommen wird.
2. Sie gelten ausschließlich dann, wenn die vertraglichen Leistungen der zollernalb-data über das Glasfaser- oder Coaxialkabelnetz der zollernalb-data, erbracht werden. zollernalb-data gibt während der Geschäftszeiten gerne mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob dies beim Kunden der Fall ist.
3. Sofern der Kunde wünscht, dass die zollernalb-data seine Hausverkabelung errichtet und/oder modernisiert, so kann er hierzu mit der zollernalb-data einen gesonderten Vertrag abschließen.

### § 44 Hausanschluss

1. Voraussetzung für die Leistungserbringung der zollernalb-data ist ein Hausanschluss an das Glasfaser- oder Coaxialkabelnetz sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung



(Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose). zollernalb-data behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind.

2. zollernalb-data ist berechtigt, einen Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig zu machen, wenn ein Gebiet noch nicht durch ihr Breitbandnetz versorgt ist.
3. Der Hausanschluss verbindet das Breitbandnetz der zollernalb-data mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes mit der Hausverkabelung. Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt (HÜP). zollernalb-data installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z.B. ein Wohnhaus) jeweils einen HÜP als Abschluss ihres Breitbandnetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will.
4. zollernalb-data überlässt den HÜP dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Kunden im Versorgungsbereich des Übergabepunktes die Möglichkeit zu geben, ebenfalls als Kunde von zollernalb-data den HÜP entsprechend zu nutzen.
5. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden in Abstimmung mit dem Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der zollernalb-data oder durch deren Beauftragte bestimmt.
6. Der HÜP gehört zu den Betriebsanlagen der zollernalb-data oder eines Dritten und steht in deren Eigentum, Kunden erlangen kein Eigentum am HÜP. Der HÜP ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
7. HÜP werden ausschließlich durch zollernalb-data oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. zollernalb-data ist berechtigt, den Betrieb des HÜP vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.
8. HÜP müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des HÜP zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den HÜP vornehmen oder vornehmen lassen.
9. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist zollernalb-data unverzüglich mitzuteilen.
10. Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür zur Verfügung.
11. Der Kunde
  - a. darf auf seinem Grundstück keine Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten am Breitbandnetz der zollernalb-data bis zum HÜP selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverkabelung an den Übergabepunkt;
  - b. hat zollernalb-data gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverkabelung ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
12. Ist der Kunde nicht Grundstückseigentümer so hat er sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen.
13. Werden Dienste aufgrund sonstiger fehlender Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechteinhabers nicht innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, zollernalb-data allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 (vierzehn) Tagen.

#### **§ 45 Hausverkabelung**

1. Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem HÜP bis zur Anschlussdose ist der Kunde verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung gemäß den nachstehenden Absätzen (2) bis (5) selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen. Er kann hiermit auch die zollernalb-data beauftragen, diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchzuführen.

2. Es können Teile von Kundenanlagen durch zollernalb-data unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben der zollernalb-data vom Kunden zu veranlassen. Die Entfernung oder Beschädigung der von zollernalb-data an ihren Anlagenteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundsdelikt strafrechtlich verfolgt werden.
3. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, müssen Endgeräte amtlich anerkannt sein (z. B. VDE- Zeichen, GS-Zeichen).
4. Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen, auf Einrichtungen der zollernalb-data oder Dritter, ausgeschlossen sind. Werden diesbezügliche Mängel in der Kundenanlage trotz wiederholter Aufforderungen durch zollernalb-data vom Kunden nicht beseitigt, so ist zollernalb-data berechtigt ohne Einhaltung von Fristen ihre Leistungen einzustellen und den Vertrag zu kündigen.
5. Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.

#### **§ 46 Zutrittsrecht**

Der Kunde hat dem Beauftragten von zollernalb-data den Zutritt zu seinem HÜP in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der zollernalb-data zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

#### **§ 47 Leistung durch Dritte**

Leistungen nach diesen Hausverkabelung-AGB können auch von einem mit zollernalb-data gem. §§ 15 ff AktG verbundenem Unternehmen erbracht und durch dieses gegenüber dem Kunden abgerechnet werden.

---

### Teil G:

## Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen

#### **§ 48 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Bestimmungen der zollernalb-data regeln die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen im Kabelnetz der zollernalb-data und damit im Zusammenhang stehende Leistungen. Sie gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB, sowie zu den weiteren Besonderen Bestimmungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### **§ 49 Technische Voraussetzungen**

Rundfunksignale werden von zollernalb-data aus technischen Gründen ausschließlich im Breitbandnetz weiterverbreitet, Kunden, die nicht an das Breitbandnetz der zollernalb-data angeschlossen sind, können diese Leistung nicht von zollernalb-data beziehen. zollernalb-data gibt während der Geschäftszeiten gerne mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob ein Kunde an das Breitbandnetz angeschlossen ist oder angeschlossen werden kann.

#### **§ 50 Anmeldepflicht beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio**

Ein Vertrag mit der zollernalb-data entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/oder Fernseheteilnahme beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

#### **§ 51 Leistungsumfang**

1. zollernalb-data übergibt je nach Vertragsinhalt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von zollernalb-data mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung);

- b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste.
2. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.
  3. zollernalb-data übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/ -veranstalter) ermöglichen.
  4. Sofern zollernalb-data Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
  5. Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch zollernalb-data aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn (10) Tagen überschreiten.
  6. Bei Einstellung eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich zollernalb-data um gleichwertigen Programmersatz bemühen. Abs. 5 Satz 1 gilt entsprechend.
  7. Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechendes Empfangsgerät erforderlich.

#### **§ 52** Besondere Bestimmungen für Pay-TV

1. zollernalb-data ermöglicht dem Kunden optional gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.
2. Art, Umfang und Preise der Pay-TV-Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Broschüren von zollernalb-data.
3. Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen ist ein Kabelreceiver mit entsprechendem Verschlüsselungsmodul (Conditional Access-Modul) sowie eine von zollernalb-data ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich. Die Smart-Card wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust der Smart-Card ist zollernalb-data berechtigt, diese dem Kunden mit 30,00 € in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass zollernalb-data kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
4. Mit Beendigung des Vertrags ist die Smart-Card an die zollernalb-data, Wasserwiesen 37, 72335 Balingen, innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsende zurück zu geben, andernfalls wird dem Kunden die Smart-Card mit 30,00 € in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass zollernalb-data ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.
5. Abweichend von § 19 Abs. 3, 4 kann ein Vertrag über Pay-TV mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Pay-TV-Paket etwas anderes vereinbart wurde.
6. Pay-TV Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde der zollernalb-data eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kaufpreis für den Kabelreceiver umfasst.

#### **§ 53** Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
2. Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden. Sofern der Kunde die Rundfunksignale zu gewerblichen Zwecken nutzen möchte (z.B. in Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios), hat er hierüber mit zollernalb-data eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. zollernalb-data weist darauf hin, dass der Kunde in diesem Fall eventuell zusätzlich Verträge mit den einschlägigen Verwertungsgesellschaften abzuschließen hat, um seinen urheberrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Versorgungsgebietes von zollernalb-data installiert werden.

#### § 54 Ergänzende Zahlungsbedingungen

1. Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand (VoD)-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von zollernalb-data gemeinsam mit dem Grundpreis für die Breitband-Dienste in Rechnung gestellt.
2. Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der VoD-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver bestellt oder empfangen wurden.
3. Kommt der Kunde für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des geschuldeten Entgelts in Verzug, so ist zollernalb-data befugt, die Leistungen nach einer vorhergehenden Zahlungsaufforderung (Mahnung) einzustellen und den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. In diesem Fall hat der Kunde eine ggf. ausgehändigte Smart-Card unverzüglich an zollernalb-data zurückzugeben.

---

#### Teil H:

#### Besondere Bestimmungen für Kauf und Miete von Hardware

#### § 55 Eigentumsübergang beim Kauf

Das Eigentum an der von zollernalb-data verkauften Ware geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Käufer über.

#### § 56 Gefahrübergang beim Kauf

Wenn kein Verbrauchsgüterkauf (Kauf durch einen Verbraucher i.S.d. 13 BGB) vorliegt, trägt der Kunde das Transport- bzw. Versandrisiko, die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald zollernalb-data die Ware an die zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder das zur Ausführung bestimmte Unternehmen ausgeliefert hat.

#### § 57 Gewährleistung und Haftung

1. Ist eine von zollernalb-data verkaufte Sache mangelhaft, so hat zollernalb-data zunächst das Recht zur Nacherfüllung, insbesondere zur Behebung des Mangels oder zur Lieferung eines mangelfreien Ersatzgerätes. Sollte die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises verlangen oder den Rücktritt vom Kaufvertrag. Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, hat der Kunde offensichtliche Fehler innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen ab Lieferung gegenüber zollernalb-data schriftlich zu rügen. Zur Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung der Rüge.
2. Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr. Für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden gelten abweichend von vorstehendem die gesetzlichen Regelungen.
3. Ist eine von der zollernalb-data mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der zollernalb-data die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann zollernalb-data auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der zollernalb-data auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.
4. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der zollernalb-data.

Geräte und Geräteteile, die zollernalb-data im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen in ihr Eigentum über.

Im Falle einer Leihe gelten die gesetzlichen Regelungen.

*zollernalb-data GmbH*

An die  
zollernalb-data GmbH  
Kundenservice  
Wasserwiesen 37  
72336 Balingen

zollernalb-data GmbH  
Wasserwiesen 37  
72336 Balingen  
Telefon: 07433 9989 5860  
SchnellesNetz@zollernalbdata.de  
www.zollernalbdata.de  
Amtsgericht Stuttgart HRB 754208  
Geschäftsführer Harald Eppler

## Amtliches Muster-Widerrufsformular

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

### WIDERRUF

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

\_\_\_\_\_ \* bestellt am \_\_\_\_ . \_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ \*

### VERBRAUCHER-ANSCHRIFT

Frau  Herr  Titel \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_  
Vorname(n) \_\_\_\_\_ Straße+Nr. \_\_\_\_\_  
Nachname \_\_\_\_\_ PLZ+Ort \_\_\_\_\_

### UNTERSCHRIFT WIDERRUF

\_\_\_\_\_  
Ort Datum Unterschrift

\* ausfüllen bzw. Unzutreffendes streichen