

Allgemeine Geschäftsbedingungen



NETZ
GESELLSCHAFT
Herzebrock-Clarholz

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die NHC erbringt ihre Dienstleistungen gegenüber Endkunden gemäß den Preislisten, den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Leistungsbeschreibungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in der jeweils aktuellen Fassung. Die Bestimmungen des TKG gelten für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten auch dann, wenn die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nicht ausdrücklich darauf Bezug nehmen. Ergänzend gelten – soweit vorhanden – die diesen AGB vorgehenden, Leistungsbeschreibungen und Preislisten für die einzelnen Dienstleistungen.
- 1.2 Die Geltung abweichender Bedingungen des Kunden ist ausgeschlossen, selbst wenn die NHC derartigen Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht. Abweichende Vereinbarungen, Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen sind nur dann wirksam, wenn sich die NHC mit diesen ausdrücklich und schriftlich einverstanden erklärt.
- 1.3 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten auch für die im Zusammenhang mit den durch die NHC erbrachten Telefondienstleistungen stehenden Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

2. Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Angebote der NHC erfolgen freibleibend, soweit im Angebot nichts anderes vermerkt ist.
- 2.2 Der Vertrag kommt mit dem Auftrag des Kunden und dem Zugang der Auftragsbestätigung der NHC beim Kunden zustande. Wird dem Kunden die Leistung vor Zugang der Auftragsbestätigung bereitgestellt, gilt der Tag der Bereitstellung als Tag des Vertragsschlusses.
- 2.3 Bei Abschluss des Vertrages über das Online-Auftragsformular der NHC (Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr) werden die Vertragsbestimmungen einschließlich dieser AGB von der NHC gespeichert und dem Kunden in Textform zur Verfügung gestellt, damit der Kunde diese abrufen und in wiedergabefähiger Form speichern kann.
- 2.4 Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch.

3. Leistungen der NHC

- 3.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungen der NHC ergibt sich aus der Auftragsbestätigung der NHC und den darin aufgeführten Leistungsspezifikationen, diesen AGB, den jeweiligen Leistungsbeschreibungen sowie etwaigen schriftlichen Vereinbarungen der Vertragspartner. Die Übernahme einer Garantie (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform.
- 3.2 Die NHC bietet im Rahmen der vereinbarten Leistungen nur die Möglichkeit zur Nutzung der Telekommunikationsdienste in ihrem bestehenden verfügbaren Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen und Erweiterungen sonstiger technischer Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden sind Sache des Kunden.
- 3.3 Zusätzliche Leistungen der NHC, die nicht bereits vereinbart worden sind, werden durch die NHC aufgrund eines gesonderten Auftrages des Kunden nach Aufwand berechnet. Als nicht bereits vereinbart gelten insbesondere die Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschlusseinrichtung und des Übertragungsweges auf Veranlassung des Kunden. Gleiches gilt für die Verbindungen von Anschlusseinrichtungen des Übertragungsweges der NHC zu etwaigen Endeinrichtungen des Kunden.
- 3.4 Alle Leistungen der NHC werden nur im Rahmen der bestehenden betrieblichen, organisatorischen und technischen Möglichkeiten erbracht. NHC ist berechtigt, die technischen Mittel zur Erbringung der vereinbarten Leistungen, insbesondere die eingesetzten Übertragungssysteme und Infrastruktur, frei zu wählen. Dieses gilt nicht für die im Eigentum des Kunden stehenden Kundenendeinrichtungen vor Ort (z.B. CPE). Dem Kunden ist bekannt, dass Telekommunikationsdienste Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen, verändernden Marktbedingungen sowie gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen unterliegen. Service und Leistungen für den Kunden können daher von der NHC, auch während der Laufzeit dieses Vertrages, dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich angepasst werden und auf andere Übertragungssysteme und Infrastruktur umgestellt werden, soweit diese Anpassung für den Kunden zumutbar ist.
- 3.5 Die NHC ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

4. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen DV-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der NHC. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht abtretbare Recht zur internen Nutzung im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses. Eine nach Maßgabe des Vertragsrahmens über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, insbesondere die Vervielfältigung, Verbreitung, Übertragung, Abtretung, Überlassung, Veränderung oder der Verkauf, ist nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen Lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller, der NHC und deren Geschäftspartner einzuhalten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Mitarbeitern und sonstigen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen eingehalten werden.

5. Endgeräte

- 5.1** Werden dem Kunden für die Dauer des Vertrages unentgeltlich Endgeräte (z. B. ein WLAN-Router) zur Nutzung überlassen (Leihe), so verbleiben die Endgeräte (nachfolgend „Leihgeräte“) im Eigentum von NHC. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Leihgerät verpflichtet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf ein bestimmtes Leihgerät. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde das Leihgerät auf seine Kosten und auf seine Gefahr innerhalb von 14 Tagen an NHC zurückzugeben. Eine Haftung für Mängel, die während der Dauer des Leihverhältnisses am Leihgerät auftreten und nicht auf eine unsachgemäße Behandlung zurückgehen, trifft NHC nach den gesetzlichen Vorgaben, also nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Leihgerätes. Der Ersatz eines beschädigten oder zerstörten Leihgerätes während der Vertragslaufzeit erfolgt auf Wunsch des Kunden und, sofern NHC die Beschädigung oder Zerstörung nicht zu vertreten hat, auf seine Kosten und seine Gefahr.
- 5.2** Kauft der Kunde ein Endgerät (nachfolgend „Kaufgerät“), verbleibt dieses bis zur vollständigen Bezahlung durch den Kunden im Eigentum von NHC. Der Kunde kann nur einmal ein Kaufgerät von der NHC erwerben. Hat der Kunde bereits ein Kaufgerät von der NHC erworben, ist es nicht möglich, ein weiteres Kaufgerät von der NHC zu erwerben.
- 5.2.1** Im Falle eines Mangels des Kaufgerätes ist NHC – wenn der Kunde statt der Beseitigung des Mangels die Lieferung einer mangelfreien Sache wählt – berechtigt, dem Kunden ein vom Hersteller überarbeitetes, als neuwertig einzustufendes Gerät als Tauschgerät zu stellen. Ausschlaggebend ist die volle Funktionsfähigkeit des Gerätes. Bei Fehlschlägen dieser Nacherfüllung ist der Kunde berechtigt, den Kaufpreis für das Kaufgerät zu mindern oder vom Kaufvertrag über das Kaufgerät zurückzutreten. Der Austausch kann nur während der Öffnungszeiten von NHC erfolgen.
- 5.2.2** Ist der Kunde Verbraucher im Sinne von § 13 BGB, das heißt, eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen, noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, so beträgt die Verjährungsfrist für gesetzliche Mängelansprüche zwei Jahre ab Ablieferung des Kaufgerätes. Ist der Kunde Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, das heißt, handelt er bei Abschluss des Vertrages in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, so beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr ab Ablieferung des Kaufgerätes.
- 5.2.3** Im Übrigen richtet sich die Haftung der NHC für Sach- oder Rechtsmängel an dem Kaufgerät nach den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 434 ff. BGB.
- 5.3** Stellt NHC dem Kunden Endgeräte nach Maßgabe der Ziffern 5.1 bis 5.3. zur Verfügung und betreibt der Kunde diese am Netz von NHC im Zusammenhang mit den bei NHC gebuchten Diensten, haftet NHC nicht für die ordnungsgemäße Erbringung ihrer Leistungen, wenn der Kunde von NHC nicht freigegebene Firmware oder sonstige Software aufspielt oder an den Endgeräten technische Veränderungen vornimmt. Eine Wiedereinstellung der Konfigurationsdaten des Kunden nach einer Störungsbeseitigung oder nach einem Austausch des Endgerätes findet nicht statt.
- 5.4** Störungen an den Endgeräten des Kunden werden, soweit technisch möglich, nach telefonischer Meldung durch den Kunden mittels eines Remote-Zugangs beseitigt. Während dieser Arbeiten ist NHC berechtigt, die Endgeräte außer Betrieb zu setzen. NHC ist im Rahmen dieser Arbeiten und sonstiger Wartungs- und/oder Reparaturarbeiten berechtigt, auf die Konfigurationsdaten und/oder die Betriebssoftware zuzugreifen, diese herunterzuladen und/oder zu verändern. Diese Daten werden erhoben, verarbeitet und gespeichert, soweit und solange dies zum Herstellen und Aufrechterhalten der Dienste der NHC erforderlich ist.
- 5.5** Bei Fremdgeräten (Endgeräte, die nicht bei der NHC gekauft, bzw. gemietet worden sind) werden zur Einrichtung die notwendigen Internet-Zugangsdaten seitens der NHC zur Verfügung gestellt. NHC leistet für Fremdgeräte keinen Service.

6. Termine und Fristen

- 6.1** Verbindliche Termine der NHC bedürfen der Textform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
- 6.2** Die Einhaltung von Leistungs- und Lieferverpflichtungen der NHC setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden gem. Ziff. 7 voraus.

7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1** Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen der NHC ausschließlich zweckentsprechend und unter Beachtung der sich aus dem gewählten Tarif ergebenden Beschränkungen zu nutzen. Der Kunde darf die Leistung weder zu Zwecken der gewerblichen noch selbständigen oder sonstigen beruflichen Tätigkeit nutzen, wenn der Vertrag allein die private Nutzung beinhaltet.
- 7.2** Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung der Dienstleistungen und sonstigen Leistungen einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Betreibers/Anbieters sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur solche Telekommunikationsendgeräte anschließen, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere den Vorgaben der Bundesnetzagentur entsprechen und deren Anschluss an öffentliche Telekommunikationsnetzen zulässig ist, keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der physikalischen und/oder logischen Struktur des Netzes der NHC führen können und nur die durch die NHC vorgegebenen Schnittstellen nutzen. Andere Schnittstellen dürfen nur genutzt werden, nachdem hierüber mit der NHC Einvernehmen erzielt worden ist.
- 7.3** Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Für den Inhalt der über die von der NHC zur Verfügung gestellten Übertragungswege verbreiteten Informationen ist der Kunde verantwortlich und haftbar. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, beleidigende, verleumderische, sitten- oder gesetzeswidrige Inhalte über die von der NHC bereitgestellten Telekommunikationsdienste zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten.
- 7.4** Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebsphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderliche Erlaubnis des Grundstückseigentümers vorliegt.
- 7.5** Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der NHC technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden: „technische Anlagen“) zur Verfügung gestellt werden, gilt hierfür Folgendes:
- 7.5.1** Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Behandlung der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich und ist verpflichtet, die Anlagen pfleglich zu behandeln sowie vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen nicht vorgenommen werden.
- 7.5.2** Der Kunde stellt für den Betrieb und die Installation der technischen Einrichtungen der NHC oder deren Vertragspartner unentgeltlich und rechtzeitig eigene, ggf. notwendige Einrichtungen, insbesondere geeignete Aufstellungsräume und geeignete Leitungswege sowie Strom und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen Zustand.
- 7.5.3** Werden die technischen Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verlustig, ist der Kunde verpflichtet, dies der NHC in Textform unverzüglich mitzuteilen.
- 7.5.4** Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die/der in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich entstehen sollte(n), verantwortlich und hat der NHC den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der NHC zu vertreten sind.
- 7.5.5** Der Kunde hat der NHC oder einem von NHC beauftragten Dritten auf eigene Kosten auf deren Wunsch unverzüglich Zugang zu den Räumlichkeiten zu gewähren, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Wartung, Prüfung, Reparatur oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist.
- 7.5.6** Der Kunde wird die NHC durch die Zurverfügungstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.
- 7.5.7** Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden bzw. des Eigentümers befindlichen Anlagen der NHC sowie an den Abschlusseinrichtungen hat der Kunde der NHC unverzüglich mitzuteilen.
- 7.6** Der Kunde stellt sicher, dass alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von der NHC oder von Beauftragten der NHC ausgeführt werden.

- 7.7** Der Kunde ist verpflichtet, der NHC unverzüglich jede Änderung des Namens, der Firmierung oder der Bezeichnung sowie jede Änderung der Anschrift, seines Geschäftssitzes, seiner Kontakt-E-Mail-Adresse oder Bankverbindung schriftlich mitzuteilen.
- 7.8** Der Kunde stellt der NHC für ggf. notwendige Leitungswege sein Grundstück zur Inanspruchnahme unentgeltlich zur Verfügung. Ist der Kunde nicht Grundstückseigentümer, so kann die NHC den Abschluss dieses Vertrages von dem Abschluss eines Vertrages zur Nutzung des Grundstücks mit dem Eigentümer oder dem sonstigen dinglich Berechtigten, dessen Grundstück durch die Einrichtung und/oder Erbringung der vertraglichen Leistung der NHC betroffen wird, abhängig machen.
- 7.9** Der Kunde trifft die üblichen und angemessenen Vorkehrungen, dass sein Anschluss sowie die daran angeschlossenen Anschlussendgeräte und Computer nicht ohne sein Wissen und Wollen genutzt werden. Der Kunde hat insbesondere - regelmäßig zu kontrollieren, ob Anhaltspunkte für unrechtmäßige Dialer oder andere Manipulationen durch Dritte vorliegen, und - die nach dem üblichen Verkehrsverständnis anerkannten Sicherheitsvorkehrungen dagegen zu treffen.
- 7.10** Der Kunde steht dafür ein, dass die ihn treffenden vertraglichen Verpflichtungen auch von seinen Mitarbeitern und sonstigen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen eingehalten werden. Der Kunde stellt NHC im Innenverhältnis von allen Ansprüchen frei, die aufgrund der Verletzung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden gegenüber der NHC geltend gemacht werden.

8. Nutzung durch Dritte

- 8.1** Dem Kunden ist es nicht gestattet, die von der NHC überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen oder diese an Dritte weiterzuvermieten.
- 8.2** Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, die über seinen Anschluss die Dienste der NHC nutzen, einzuweisen und ihnen die Einhaltung aller vertraglichen Vereinbarungen sowie sämtlicher Rechtsvorschriften aufzuerlegen. Für ein Verschulden solcher Personen hat der Kunde im Verhältnis zur NHC einzustehen.

9. Vergütung und Abrechnung

- 9.1** Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte und Preise auf der Grundlage der gültigen Preisliste zu zahlen. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Preise sind beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen. Ist das Entgelt für Teile eines Monats zu entrichten, so wird dieses für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet. Die betriebsfähige Bereitstellung beginnt mit dem Zeitpunkt der möglichen Inanspruchnahme der betreffenden Leistung/Lieferung durch den Kunden. Sollte ein bestimmter Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung von dem Kunden schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütungspflicht bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung.
- 9.2** Sonstige Preise, insbesondere zeitabhängige Entgelte und Verbindungspreise, sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 9.3** Zeitabhängige Entgelte und Verbindungspreise hat der Kunde auch dann zu zahlen, wenn sie auf einer unbefugten Nutzung seines Zugangs oder auf technischen Defekten seiner Anlagen oder der Anlagen seiner Kommunikationspartner beruhen, soweit er die Inanspruchnahme von Leistungen zu vertreten hat.
- 9.4** Die NHC behält sich vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
- 9.5** Der Kunde kann von der NHC jederzeit in Textform mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsrechnung) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Der Kunde hat ein Wahlrecht dahingehend, ob die Zielrufnummern vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern gespeichert werden sollen. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungsrechnungen entgegenstehen oder wegen der Art der Leistung eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird.
- 9.6** Rechnungen werden von der NHC in der Regel als digitale Rechnung erstellt, die – vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung – elektronisch im Network Account Manager (NHC-NAM) zum Einsehen, Download und Ausdruck bereitgestellt wird (Online-Rechnung). Über die Bereitstellung wird der Kunde per E-Mail informiert. Mit dieser Information gilt die Online-Rechnung als zugegangen, da sie in den Machtbereich des Kunden gelangt und er hierüber informiert ist. Weitere Einzelheiten regelt Ziff. 10.
- 9.7** Auf Verlangen des Kunden oder nach eigener Wahl der NHC versendet NHC Rechnungen in Papierform auf dem Postweg. Der Kunde zahlt hierfür eine Aufwandsersatz entsprechend der jeweils gültigen Preisliste. Hiervon ausgenommen sind Tarife, die ausschließlich einen Telefonanschluss beinhalten.

10. Besonderheiten der elektronischen Rechnung und des elektronischen Einzelverbindungs- nachweises

- 10.1** Soweit NHC eine Rechnung oder einen Einzelverbindungs nachweis elektronisch bereitstellt, ermöglicht NHC dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnungen und Einzelverbindungs nachweise im persönlichen Network Account Manager (NHC-NAM) unter: <https://kiwi.nhc.net/nam/> einzusehen, herunterzuladen und auszudrucken. Diese Bereitstellung im NHC-NAM soll zum Schutz des Kunden und seiner Daten technisch sicherstellen, dass er einfach und sicher verschlüsselt auf seine Daten zugreifen kann. Der Kunde erhält Zugang zum NHC-NAM mit seiner Kundennummer und dem zur Kundennummer zugehörigen persönlichen Kennwort (Passwort), das ihm per Post zugestellt wird und das er jederzeit ändern kann. Der Zugriff auf den NHC-NAM ist nur aus dem Netz der NHC möglich.
- 10.2** NHC informiert den Kunden per E-Mail an die vom Kunden im Auftrag angegebene E-Mail-Adresse über die Einstellung einer neuen Rechnung im NHC-NAM.
- 10.3** Gibt der Kunde eine falsche oder fehlerhafte E-Mail-Adresse an oder teilt er Änderungen nicht oder nicht rechtzeitig mit und kann er die Einstellung neuer Rechnungen deswegen nicht zur Kenntnis nehmen, so gelten Rechnungen dennoch als zugegangen.
- 10.4** Die Datenverarbeitung erfolgt im Auftrag des Kunden. Um das datenschutzgerechte Verfahren seitens der NHC anbieten und durchführen zu können, ist der Kunde verpflichtet, sein vorgenanntes E-Mail-Konto sowie die Rechnungsdaten aus dem NHC-NAM in angemessenen Abständen, mindestens einmal pro Monat, abzurufen. Rechnungsdokumente werden für mindestens 12 Monate und gegebenenfalls beauftragte Einzelverbindungs nachweise werden aus Datenschutzgründen für maximal 6 Monate im NHC NAM bereitgestellt. Nach Vertragsende wird das NHC- NAM deaktiviert und die Zugangsberechtigung des Kunden erlischt. Noch ausstehende Rechnungen werden dem Kunden per Post zugesandt.

11. Allgemeine Zahlungsbestimmungen; Zahlungsverzug; Steuern und Abgaben

- 11.1** Rechnungen werden nach Zugang der Rechnung ohne Abzug sofort fällig.
- 11.2** Das Entgelt wird in Form des Lastschriftverfahrens durch ein SEPA-Lastschriftmandat (Lastschrift) gemäß der Erteilung durch den Kunden von seinem Konto eingezogen. Andere Zahlungsweisen bedürfen der gesonderten schriftlichen Vereinbarung.
- 11.3** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächstfälligen Forderung der NHC verrechnet.
- 11.4** Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat wird der Rechnungsbetrag nicht vor dem 5. Werktag nach Zugang der Rechnung vom Konto des Kunden durch die NHC eingezogen. Der Kunde verpflichtet sich, zum Zeitpunkt des Lastschrifteinzuges eine für den Betrag der Rechnung ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto zu unterhalten.
- 11.5** Wird eine Lastschrift aufgrund eines Verschuldens des Kunden zurückgegeben, wird ein Bearbeitungsentgelt in Höhe der anfallenden Fremdkosten erhoben. NHC kann die entstandenen Kosten auch pauschal gem. der jeweils gültigen Preisliste berechnen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, solche Kosten seien der NHC nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale. Falls der Kunde im Ausnahmefall – etwa bei verspäteter Zahlung aufgrund einer zurückgegebenen Lastschrift oder fehlenden Kontodeckung – auf andere Weise zahlt, tritt die Tilgung bei der NHC nur dann ein, wenn der Kunde in ausreichender Weise den Verwendungszweck bei der Zahlung angegeben hat.
- 11.6** Verzug und Verzugsschaden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.7** Bei Zahlungsverzug stellt NHC, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gem. der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, solche Kosten seien der NHC nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale.
- 11.8** Die Preise für Verbraucher (Privatkunden) verstehen sich einschließlich der Umsatzsteuer in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe (derzeit 19 %). Die Preise für Unternehmer (Gewerbekunden) verstehen sich zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe (derzeit 19 %).
- 11.9** Werden die Leistungserbringung der NHC nach Vertragsschluss mit zusätzlichen Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich der vom Kunden zu zahlende Preis um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Leistungserbringung der NHC nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein ver-

bindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Kopf oder nach Verbrauch) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert

- 11.10** NHC ist verpflichtet, die Preise - nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 11.9 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 11.8 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der Beschaffungs- und Vertriebskosten. NHC überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Beschaffungs- und Vertriebskosten seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 11.10 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 11.10 erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung der NHC nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der NHC gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Preise nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn NHC dem Kunden die Änderungen spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von NHC in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

12. Beanstandungen

- 12.1** Der Kunde hat Einwendungen gegen ihm erteilte Rechnungen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der NHC geltend zu machen. Das Unterlassen der rechtzeitigen Einwendung gilt als Genehmigung. Die NHC wird in den Rechnungen auf die Einwendungsfrist und auf die Rechtsfolgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.
- 12.2** War der Kunde ohne Verschulden verhindert, die Einwendungsfrist einzuhalten, so hat er die Einwendungen spätestens zwei Wochen nach Wegfall des Hindernisses geltend zu machen. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verbindungsdaten gespeichert oder gespeicherte Verbindungsdaten auf Wunsch des Kunden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft die NHC weder eine Nachweispflicht für noch die Auskunftspflicht über die Einzelverbindungen.
- 12.3** Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Erhebung begründeter Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

13. Aufrechnung

Gegen Forderungen der NHC kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Das Aufrechnungsverbot gilt nicht für Ansprüche des Kunden gegen NHC aufgrund vollständiger oder teilweiser Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der vertraglichen Leistung.

14. Sperre

- 14.1** Kommt der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug, kann die NHC die zu erbringende Leistung auf Kosten des Kunden und nach näherer Maßgabe von § 45k TKG sperren. Der Kunde bleibt im Falle der nur abgehende Telekommunikationsverbindungen umfassenden Sperre verpflichtet, die monatlichen nutzungsunabhängigen Preise zu zahlen. Die NHC wird dem Kunden mindestens 2 Wochen vor einer Sperrung des Anschlusses eine Mahnung zuschicken, in der die Sperrung angekündigt und auf die Möglichkeit gerichtlichen Rechtsschutzes hingewiesen wird.
- 14.2** Eine Sperre ohne Ankündigung und Wartefrist ist nach den in § 45k Abs. 4 TKG genannten Fällen insbesondere dann möglich, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der NHC in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

14.3 Die NHC wird die Sperre, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränken. Sie wird nur aufrechterhalten, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindungen erfassende Vollsperrung des Netzzugangs erfolgt frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen. Für die Sperrung des Anschlusses und ggf. für den Wiederanschluss werden die in der jeweils gültigen Preisliste ausgewiesenen Entgelte dem Kunden pauschal in Rechnung gestellt. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, solche Kosten seien der NHC nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale.

15. Laufzeit; Kündigung; Rücktritt

15.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Termin. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch die NHC.

15.2 Die Mindestvertragslaufzeit für die Standardleistungen beträgt bei >>NHC Basis 2.0<< 12 Monate und im Übrigen 24 Monate, soweit nicht im Einzelfall zwischen der NHC und dem Kunden ausdrücklich und schriftlich eine abweichende Laufzeit vereinbart wurde.

15.3 Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere zwölf Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

15.4 Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die ihm nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegenden Pflichten erheblich verletzt, insbesondere

- a) Manipulationen an technischen Einrichtungen vornimmt;
- b) die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt;
- c) bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt;
- d) sich für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Rechnungen oder eines nicht unerheblichen Rechnungsteilbetrages oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Rechnungsbeträge in Höhe eines Betrages, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für die letzten zwei Monate entspricht, in Verzug befindet.

Ein wichtiger Grund liegt auch dann vor, wenn eine negative Auskunft der SCHUFA oder Creditreform e.V. insbesondere zu folgenden Punkten vorliegt: erfolglose Zwangsvollstreckung, erfolglose Pfändung, eidesstattliche Versicherung zum Vermögen, Restschuldbefreiung.

15.5 Erfolgt die fristlose Kündigung aus wichtigem Grund im Sinne von Ziff. 15.4 aus nicht von der NHC zu vertretenden Gründen, ist der Kunde verpflichtet, der NHC einen in einer Summe fälligen Betrag in Höhe von 33% der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden restlichen monatlichen nutzungsunabhängigen Preise als pauschalierten Schadensersatz zu entrichten. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn NHC einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

15.6 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

15.7 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor der Dienst bereitgestellt ist oder bevor vereinbarte Änderungen ausgeführt worden sind oder kündigt die NHC den Vertrag aus einem von dem Kunden veranlassten wichtigen Grund vor betriebsfähiger Bereitstellung des Dienstes, so hat der Kunde der NHC die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung oder Änderung vereinbarten Preises hinaus.

15.8 Sollte die NHC durch von ihr nicht verschuldete Umstände von ihren Vorlieferanten nicht beliefert werden, so ist sie zum Rücktritt berechtigt. Der Kunde wird hierüber unverzüglich informiert, bereits erfolgte Leistungen werden dem Kunden unverzüglich erstattet.

15.9 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist die NHC berechtigt, die von ihr installierten Einrichtungen auf eigene Kosten zu entfernen. Die NHC ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder aber auf eigene Kosten zurückzubauen. Sämtliche dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassene Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller Kopien) sind vom Kunden für die NHC unentgeltlich zurückzusenden. Für den sachgemäßen Rücktransport ist der Kunde verantwortlich.

16. Umzug; Anbieterwechsel

16.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gilt bei einem Umzug des Kunden folgendes:

- a) Bei einem Umzug innerhalb des Tarifgebietes der NHC bleibt der bisherige Vertrag ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte gemäß § 46 Abs. 8 TKG bestehen, und es erfolgt auf Kosten des Kunden eine Neuanschaltung des Anschlusses am neuen Wohnort des Kunden. Die NHC erhebt hierfür ein Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste.
- b) Wird die Leistung der NHC am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter Vorlage einer Kopie der Anmeldebestätigung der zuständigen Behörde des neuen Wohnortes zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Erfolgt der Umzug des Kunden vor Ablauf dieser Kündigungsfrist, berechnet NHC die restlichen monatlichen nutzungsunabhängigen Preise bis zum Ablauf der Kündigungsfrist in einer Summe mit der Schlussrechnung.

16.2 Ist der Kunde Unternehmer im Sinne des § 14 BGB gilt bei einer Verlegung des Geschäftssitzes des Kunden folgendes:

- a) Bei einer Verlegung des Geschäftssitzes innerhalb des Tarifgebietes der NHC bleibt der bisherige Vertrag ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte bestehen, und es erfolgt auf Kosten des Kunden eine Neuanschaltung des Anschlusses am neuen Geschäftssitzes des Kunden. Die NHC erhebt hierfür ein Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste.
- b) Wird die Leistung der NHC am neuen Geschäftssitz nicht angeboten ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Vorlage einer Kopie der Bestätigung der Gewerbeummeldung der zuständigen Behörde bzw. unter Nachweis der Eintragung der Sitzverlegung in das Handelsregister unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats außerordentlich zu kündigen. In diesem Fall hat NHC Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 33% der monatlichen Grundgebühr, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit angefallen wäre. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn NHC einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

16.3 Damit im Falle eines Anbieterwechsels die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:

- a) Der Vertrag mit der NHC muss fristgerecht zum Zeitpunkt des gewünschten Wechsels gekündigt werden. Sofern die Kündigung über den neuen, aufnehmenden Anbieter mittels ausgefüllten Wechselauftrages (Portierungsauftrages) erfolgt, muss der Portierungsauftrag mit den im Kundenbereich vollständig ausgefüllten Angaben innerhalb der Kündigungsfrist bei der NHC eingehen. Zur Wahrung der Kündigungsfrist sind die Bearbeitungszeiten des aufnehmenden Anbieters zu beachten.
- b) Mindestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der NHC muss der NHC der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte, vollständig ausgefüllte Portierungsauftrag zugehen. Zur Einhaltung dieser Frist muss der Kunde den vollständig ausgefüllten Portierungsauftrag – unter Berücksichtigung der vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen – dem aufnehmenden Anbieter rechtzeitig zukommen lassen.

17. Störungen; Höhere Gewalt; Störungsbeseitigung

17.1 Eventuelle Fehler oder Störungen des Netzes oder Störungen, die die Erbringung der vertraglichen Leistungen beeinflussen können, und die dem Kunden bekannt sind, sind der technischen Störungshotline der NHC unter Angabe der Verbindungsnummer unverzüglich zu melden. Die technische Störungshotline ist täglich von 0.00 – 24.00 Uhr erreichbar.

17.2 Sollte die NHC durch höhere Gewalt (z. B. Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen bei dem eigenen Unternehmen oder Zulieferbetrieben, Beschädigungen von Übertragungswegen, Anordnungen von hoher Hand) oder durch Umstände, die abzuwenden nicht in ihrer Macht liegt bzw. deren Abwendung mit einem angemessenen technischen oder wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann und die von NHC nicht im Sinne von Ziff. 18. dieser AGB zu vertreten sind, gehindert sein, die Erbringung ihrer vertraglichen Pflichten zu gewährleisten, so ruhen die vertraglichen Verpflichtungen der NHC entsprechend, bis diese Umstände und deren Folgen beseitigt sind. In solchen Fällen kann der Kunde keine Entschädigung beanspruchen. Die NHC wird in diesen Fällen mit allen angemessenen Mitteln dafür sorgen, dass sie ihren vertraglichen Verpflichtungen sobald wie möglich wieder nachkommen kann.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 17.3** Die NHC beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten und je nach dem vom Kunden beauftragten entgeltpflichtigen Servicelevel, spätestens jedoch innerhalb von 2 Werktagen
- 17.4** Soweit für die Erbringung der Leistung der NHC Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden, übernimmt die NHC keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze/ Übertragungswege.
- 17.5** Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die NHC berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- 17.6** Die NHC ist berechtigt, die Erbringung der Dienste vorübergehend einzustellen, wenn und soweit dies zum Zwecke der Wartung oder Entstörung erforderlich ist. Vom Eintritt der Störung oder des Ereignisses wird der Kunde von der NHC rechtzeitig in angemessener Weise unterrichtet. Falls die Störung oder das Ereignis länger als vier Wochen dauert, können beide Vertragsparteien vom Vertrag zurücktreten.

18. Haftung

- 18.1** Soweit NHC Leistungen erbringt, die als Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zu qualifizieren sind, haftet NHC für Vermögensschäden wenn diese von NHC zu vertreten sind und nicht auf Vorsatz beruhen, nach den Regelungen des § 44a TKG der Höhe nach beschränkt maximal bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je geschädigtem Endkunden; die Höchstgrenze für die Summe aller Schadensersatzansprüche beträgt 10 Millionen Euro je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.
- 18.2** In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der NHC sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde. Dies gilt nicht,
- a) soweit zwingend gehaftet wird, z. B. nach dem Produkthaftungsgesetz,
 - b) bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie
 - c) bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 18.3** Im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche auf anderen Umständen als Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die NHC bei Abschluss des jeweiligen Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen der NHC (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.
- 18.4** Für den Verlust von Daten haftet die NHC bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziff. 18.3 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 18.5** Die NHC haftet nicht für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 18.6** Die Ersatzpflicht nach dem Haftpflichtgesetz wegen Sachschäden ist gegenüber einer juristischen Person des öffentlichen Rechts, einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen oder einem Kaufmann ausgeschlossen.
- 18.7** Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

19. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- 19.1** NHC verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihr bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis zu achten.

- 19.2.** Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 91 ff. TKG. NHC ist insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 100 TKG, Bestands- und Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.
- 19.3.** NHC speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 12.1 beanstandet, ist NHC berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.
- 19.4.** Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist: Netzgesellschaft Herzebrock-Clarholz GmbH, Berliner Str. 260, 33330 Gütersloh, Tel: 05245/444-250, E-Mail: info@netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de, Homepage: www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de
- 19.5.** Der Datenschutzbeauftragte der NHC steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter Dirk Ritter (Datenschutzbeauftragter), Schildescher Straße 16, 33611 Bielefeld, E-Mail: datenschutz@stadtwerke-bielefeld.de, Telefon: 0521/51-4600 zur Verfügung.
- 19.6.** NHC verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des TK-Vertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f). Soweit der Kunde der NHC eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefonwerbung erteilt hat, verarbeitet die NHC personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung kann der Kunde jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO widerrufen.
- 19.7.** Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines TK-Vertrages verarbeitet NHC eigene Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring); in die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein. NHC behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, Art. 6 lit. b) oder f) DSGVO an Auskunftsteilen zu übermitteln.
- 19.8.** Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziffer 19.6 genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Gemeinde Herzebrock-Clarholz, Stadtwerke Gütersloh GmbH, Netzgesellschaft Gütersloh mbH, BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, sowie anerkannten, zertifizierten und datenschutzrechtlich geprüften Wirtschaftsauskunftsteilen. Sonstige rechtliche Offenlegungspflichten z. B. gegenüber Sicherheitsbehörden bleiben hiervon unberührt.
- 19.9.** Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines TK-Vertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse der NHC an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.
- 19.10.** Der Kunde hat gegenüber der NHC Rechte auf Auskunft über seine gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO); Berichtigung der Daten, wenn sie fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DSGVO); Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder der Kunde eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen hat (Art. 17 DSGVO); Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 lit. a) bis d) DSGVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DSGVO), Datenübertragbarkeit der vom Kunden bereitgestellten, ihn betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO), Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DSGVO) und Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).
- 19.11.** Der Kunde kann jederzeit der Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber NHC widersprechen; telefonische Werbung durch NHC erfolgt zudem nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden.
- 19.12.** Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

Widerspruchsrecht

Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber der NHC ohne Angabe von Gründen jederzeit widersprechen. Die NHC wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung und/oder Marktforschung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist.

Auch anderen Verarbeitungen, die die NHC auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützen, kann der Kunde gegenüber der NHC aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Die NHC wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, sie können zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist zu richten an:

Netzgesellschaft Herzebrock-Clarholz GmbH, Berliner Straße 260, 33330 Gütersloh, Telefon: 05245/444-250, info@netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de

20. Nutzung von Daten bei Wartungs- und sonstigen Reparaturarbeiten

Mit Vertragsschluss ist NHC berechtigt, auf die Konfigurationseinstellung der Endgeräte im Rahmen von Wartungsarbeiten oder sonstigen Reparaturarbeiten zuzugreifen. Diese Daten werden erhoben, verarbeitet und gespeichert, soweit und solange dies zum Herstellen und Aufrechterhalten der Telekommunikationsverbindung (bzw. Internet-Zugang u.a.) erforderlich ist.

21. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Leistungsbeschreibungen und Preise

- 21.1** Die Regelungen dieser AGB beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. dem Telekommunikationsgesetz [TKG], höchstrichterliche Rechtsprechung, Entscheidungen der Bundesnetzagentur). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die NHC nicht veranlasst und auf die NHC auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag und/oder diesen Bedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen (etwa wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist NHC berechtigt, den Vertrag und diese Bedingungen – mit Ausnahme der Preise – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen des Vertrages und dieser Bedingungen nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn NHC dem Kunden die Anpassung spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde NHC in der Mitteilung gesondert hingewiesen.
- 21.2** Die Regelungen in Ziff. 21.1 gelten nicht für eine Anpassung der Preise. Für diese gelten ausschließlich die Regelungen in Ziff. 11 dieser AGB.

22. Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz

- 22.1** Anbieter der Leistungen ist die Netzgesellschaft Herzebrock-Clarholz GmbH & Co. KG, Am Rathaus 1, 33442 Herzebrock-Clarholz, Registergericht Amtsgericht Gütersloh, Handelsregisternummer: HRB6887.

- 22.2** Informationen über die von der NHC zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich im Internet unter <http://www.NHC.de/agb.html>.
- 22.3** Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter <http://www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de/kontaktansprechpartner.html> einsehbar.
- 22.4** Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter <http://www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de/service-download-center-broschueren.html> einsehbar.
- 22.5** Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen die NHC auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet unter <http://www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de/agb.html>.
- 22.6** Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Eine Aufstellung über alle entsprechenden Sperrungen oder Beschränkungen, soweit diese eingerichtet sind, stellt die NHC dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung. Die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche wird gemäß der als Anlage beigefügten Preisliste in Rechnung gestellt.
- 22.7** Der Kunde kann verlangen, in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.

23. Außergerichtliche Streitbeilegung

23.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

a) Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn

Die NHC (Unternehmen) nimmt als Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen und als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste an Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher) teil.

Hiernach hat der Verbraucher das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit dem Unternehmen die Verbraucherschlichtungsstelle der BNetzA anzurufen. Ruft er die Verbraucherschlichtungsstelle vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch das Unternehmen an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber dem Unternehmen nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann das Unternehmen das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an: Netzgesellschaft Herzebrock-Clarholz GmbH & Co. KG, Am Rathaus 1, 33442 Herzebrock-Clarholz,, Telefon 05 245-444500, E-Mail: info@netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de.

Ein Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG oder der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27.07.2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen zusammenhängt.

Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle sind: Bundesnetzagentur, Referat 216, Verbraucherschlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefax: (0) 30 – 22 480 518, Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.

b) Sonstige Streitfälle

Im Übrigen nimmt die NHC hinsichtlich Sonstiger Streitfälle an der alternativen Streitbeilegung mit Verbrauchern nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teil. Lit. a) Sätze 2 und 3 sowie 6 und 7 gelten entsprechend den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens können Verbraucher über die Webseite der Allgemeinen Schlichtungsstelle stellen. Auf dieser Webseite können auch die Verfahrens- und die Kostenordnung eingesehen werden. Die Kontaktdaten der Allgemeinen Schlichtungsstelle sind derzeit: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, Telefon: 07851-79883, Fax: 07851-9914855, Email: [mail\[at\]verbraucher-schlichter.de](mailto:mail[at]verbraucher-schlichter.de), Homepage: www.verbraucherschlichter.de

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- 23.2** Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)
Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

24. Schlussbestimmungen

- 24.1** NHC ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen.
- 24.2** Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 24.3** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages einschließlich dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die Regelungen im Übrigen davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.
- 24.4** Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der NHC auf Dritte übertragen.
- 24.5** Für die vertraglichen Beziehungen zwischen der NHC und dem Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 24.6** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen ist für beide Parteien der Sitz der NHC, sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

[Stand: Mai 2018]



Netzgesellschaft
Herzebrock-Clarholz GmbH & Co. KG
Am Rathaus 1
33442 Herzebrock-Clarholz



Infoline: 05245/444-250



www.netzgesellschaft-herzebrock-clarholz.de

