Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Drillisch Online GmbH für Dienstleistungen im Bereich Mobilfunk

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Vertragspartner und Vertragsgegenstand

1.1 Die Drillisch Online GmbH, mit Sitz in Lindleystraße 10, 60314 Frankfurt am Main (nachfolgend „Diensteanbieter") erbringt ihre Dienstleistungen auf der Grundlage der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Vertragszusammenfassung, der Preislisten sowie der Leistungsbeschreibung, soweit diese wirksam in den mit dem Kunden geschlossenen Vertrag einbezogen wurden und nichts anderes vereinbart ist. Die Preislisten sowie die Leistungsbeschreibung werden dem Kunden als Teil der vorvertraglichen Informationen auf elektronischem Wege separat bereitgestellt.

1.2 Abweichende Geschäftsbedingungen oder Erklärungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn und soweit dies ausdrücklich in Textform vereinbart wird.

1.3 Die Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) - in der jeweils aktuellen Fassung - gelten auch dann, wenn nachfolgend nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

1.4 Der Diensteanbieter akzeptiert bei Bestellungen natürlicher Personen nur volljährige Personen als Kunden.

2. Dienstebereitstellung im Bereich Mobilfunk durch den Diensteanbieter

2.1 Der Diensteanbieter erbringt gegenüber dem Kunden in Deutschland Telekommunikationsdienstleistungen im Bereich Mobilfunk. Bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen ist der Diensteanbieter in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. Der Diensteanbieter ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur zu wechseln sowie ganz oder teilweise Netzbetreiberleistungen selbst zu erbringen oder durch Dritte erbringen zu lassen sowie im Falle einer Erbringung durch Dritte einen Netzbetreiber ganz oder teilweise zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit ihm diese zumutbar sind.

2.2 Der Diensteanbieter weist darauf hin, dass insbesondere die folgenden Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichtet werden, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden: Einsetzen von Systemen und Applikationen, die Informationen zur Auslastung und Performance der betreffenden Netzelemente bzw. der Übertragungsstrecken generieren, um aus den gewonnenen Erkenntnissen ein Steuern bzw. (Um-)Routen des Datenverkehrs vorzunehmen bzw. planerisch die Netz- und Servicekapazitäten bedarfsgerecht zu erweitern, um dem Verkehrsaufkommen aufgrund der vereinbarten Servicequalität - oder der gestiegenen Kundennachfrage gerecht zu werden. Im Falle von Engpässen in einzelnen Netzkomponenten erfolgt eine systemseitig gesteuerte Anpassung, die einen gleichwertigen Nutzungszugang der Kunden sicherstellen soll. Im Einzelfall kann eine Priorisierung des Voice-over -Sprachverkehrs gegenüber dem sonstigen Datenverkehr im vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten Mobilfunknetz sowie eine Priorisierung des Datenverkehrs bevorrechtigter Personen nach dem PTSG erfolgen. Durch diese Priorisierungen kann sich die Up- und Download-Geschwindigkeit des sonstigen Datenverkehrs reduzieren. Die genannten Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keine Auswirkungen auf die Privatsphäre des Kunden und den Schutz dessen personenbezogener Daten.

2.3 Auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen wird durch den Diensteanbieter die Anbindung des Kunden, abhängig vom gewählten Tarif, an das vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellte Mobilfunknetz in Deutschland herbeigeführt und dessen Nutzung ermöglicht. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses beträgt 24 Stunden ab dem Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages zwischen dem Diensteanbieter und dem Kunden.

2.4 Der Kunde hat zu beachten, dass die von dem Diensteanbieter angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen mit Rücksicht auf den gegenwärtigen Stand der Technik Einschränkungen unterliegen können. Daher ist ein Zugang zu dem vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten Mobilfunknetz und damit die Nutzungsmöglichkeit des Mobiltelefons weder innerhalb Deutschlands noch (soweit für den Mobilfunkanschluss die Zusatzleistung Roaming freigeschaltet ist) in den übrigen europäischen Ländern flächendeckend gewährleistet und eine flächendeckende Versorgung von dem Diensteanbieter nicht geschuldet. Bezogen auf das Gesamtgebiet der Bundesrepublik Deutschland ist das vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellte Netz im Jahresdurchschnitt in mindestens 97 % des Gesamtgebietes verfügbar. Das Mindestniveau der Dienstqualität in dem vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten Mobilfunknetz innerhalb der Netzabdeckung beträgt 95 % in Bezug auf den erfolgreichen Aufbau von Datenverbindungen und deren Aufrechterhaltung im netzweiten Jahresdurchschnitt. Mobiles Internet des Anbieters bezieht sich auf paketvermittelte Datennutzung innerhalb Deutschlands.

2.5 Der Kunde erkennt an, dass die ungestörte Nutzung der Telekommunikationsdienstleistungen durch den Kunden ferner aus zwingenden technischen Gründen nicht von jedem Standort aus möglich ist und die Verfügbarkeit verschiedenen Umgebungseinflüssen unterliegt (z. B. Abschirmung in Gebäuden, Tunneln). Die Leistungspflicht des Diensteanbieters unterliegt deshalb den vorgenannten Einschränkungen, da diese außerhalb des Einflussbereiches des Diensteanbieters liegen.

2.6 Für die 5G-Nutzung wird ein 5G-fähiges Endgerät benötigt. 5G ist ausschließlich an den 5G-Ausbaustandorten verfügbar. An anderen Standorten steht die dort maximal verfügbare 4G/LTE-Geschwindigkeit zur Verfügung. Die Ausbaustandorte können sich je nach Netzplanung und -bereitstellung ändern. Die jeweilige örtlich (geographisch) verfügbare Mobilfunk-Technologie ist auf der Internetseite über den Netz-Check einsehbar (aufrufbar unter „Über uns" → „Alle Services" → „Netz-Check"). Es besteht kein Anspruch auf 5G-Verfügbarkeit an einem bestimmten Standort.

2.7 Informationen zur geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Upload Geschwindigkeit (Bandbreite) des Internetzugangs im jeweiligen Tarif sind der Vertragszusammenfassung zu entnehmen. Die tatsächlich zur Verfügung stehende Bandbreite ist variabel und hängt u.a. von der Übertragungstechnologie, der Anzahl der eingebuchten Nutzer in der jeweiligen Funkzelle, dem Server des Inhalteanbieters, dem Endgerät des Kunden, sowie dem Standort und ggf. der Bewegung des Nutzers und innerhalb der Funkzelle ab. Innerhalb von Gebäuden können die Netzverfügbarkeit und die Übertragungsgeschwindigkeit eingeschränkt sein. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite können sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben, die über den Internetzugang in Anspruch genommen werden.

2.8 Die Haftung für zeitweilige Unterbrechungen der Netzverfügbarkeit oder Beschränkungen der Netzleistungen ist ausgeschlossen, wenn sie auf höherer Gewalt beruhen. Entsprechendes gilt für unvorhersehbare und von dem Diensteanbieter nicht zu vertretende Umstände, wenn diese die von dem Diensteanbieter angebotenen Leistungen vorübergehend unzumutbar erschweren oder unmöglich machen, wie z. B. wesentliche Betriebsstörungen, Energieversorgungsschwierigkeiten, Arbeitskämpfe oder behördliche Maßnahmen.

2.9 Zu den Telekommunikationsdienstleistungen nach Ziffer 2 zählt auch der Zugang zu den Notrufnummern 110 und 112 sowie im Küstenbereich der Nord- und Ostsee die Rufnummer 124124 (Seenotruf), gegebenenfalls auch mit der Übermittlung von Angaben zum Anruferstandort, sofern das Endgerät des Kunden dies ermöglicht. Der Kunde hat zu beachten, dass Voraussetzungen für die Nutzung dieser Notrufnummern ein eingeschaltetes Endgerät sowie eine betriebsbereite physische SIM-Karte oder ein betriebsbereites eSIM-Profil (zusammen „SIM") sind.

2.10 Auf etwaige Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder Bedrohungen und Schwachstellen reagiert der Diensteanbieter mit angemessenen Schutzmaßnahmen gemäß § 164 TKG. Die Schutz- bzw. Sicherheitsmaßnahmen sind im Sicherheitskonzept des Diensteanbieters festgelegt. Wesentliche Bestandteile hierbei sind die Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten, regelmäßige externe Auditierungen und Zertifizierungen, ein umfassendes sicherheitsspezifisches Frühwarnsystem, tägliche automatisierte Auswertungen sowie strenge interne Qualitätssicherungsmaßnahmen.

3. Vertragsbeginn

3.1 Soweit der Kunde im Internet das vom Diensteanbieter zu diesem Zweck bereitgestellte Antragsformular ausfüllt und an den Diensteanbieter online übersendet, kommt der Vertrag mit der Annahme durch den Diensteanbieter mittels Übersendung einer entsprechenden Annahme-E-Mail an die von dem Kunden angegebene E-Mail-Adresse, spätestens aber mit erstmaliger Inanspruchnahme der Telekommunikationsleistung durch den Kunden, zustande. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung durch den Kunden stellt keine Annahme durch den Diensteanbieter dar. Der Kunde ist vier Wochen an seinen Auftrag gebunden.

3.2 Soweit der Kunde den Antrag zum Vertragsschluss bei einem Händler vor Ort stellt, kommt der Vertrag mit Aushändigung der Vertragsunterlagen durch den Händler, spätestens aber mit erstmaliger Inanspruchnahme der Telekommunikationsleistung durch den Kunden, zustande.

3.3 Soweit der Kunde den Antrag zum Vertragsschluss über die Kundenhotline des Diensteanbieters stellt, kommt der Vertrag mit der Annahme durch den Diensteanbieter mittels Übersendung einer entsprechenden Annahme-E-Mail, spätestens aber mit erstmaliger Inanspruchnahme der Telekommunikationsleistung durch den Kunden, zustande. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung durch den Kunden stellt keine Annahme durch den Diensteanbieter dar. Der Kunde ist vier Wochen an seinen Auftrag gebunden.

3.4 Der Diensteanbieter ist nicht verpflichtet, den Antrag des Kunden anzunehmen. Der Diensteanbieter ist insbesondere berechtigt, die Annahme des Antrages davon abhängig zu machen, dass eine positive Auskunft über die Kreditwürdigkeit des Kunden erteilt wird. Der Diensteanbieter behält sich ausdrücklich vor, den Antrag nicht anzunehmen, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen im Rückstand ist, die sich aus einem früheren oder einem noch bestehenden anderen Vertragsverhältnis mit dem Diensteanbieter ergeben, der Kunde unrichtige Angaben über seine Kreditwürdigkeit oder über Daten gemacht hat, die für die Feststellung und Beurteilung der Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind, oder wenn auf anderem Wege Umstände bekannt geworden sind, die zu begründeten Zweifeln an der Kreditwürdigkeit des Kunden führen.

3.5 Beantragt der Kunde die Portierung einer Rufnummer von einem dritten Mobilfunkanbieter zu dem Diensteanbieter, so kommt der Vertrag mit dem Diensteanbieter abweichend von 3.1 – 3.3 im Zeitpunkt der tatsächlichen Portierung zustande. Wenn dem Kunden, soweit dies technisch möglich ist, auf dessen Wunsch vor dem Portierungstermin für den Zeitraum bis zur Portierung eine alternative Rufnummer zugewiesen wurde, ist abweichend davon der Zeitpunkt der Zuweisung dieser alternativen Rufnummer zugleich der Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages.

3.6 Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass nur zum Zeitpunkt der Bestellung gültige Tarife vereinbart werden können. Diese gelten dann ab dem Zeitpunkt der Portierung.

3.7 Der Diensteanbieter stellt dem Kunden einen persönlichen, individuellen Service-PIN zur telefonischen Authentifizierung zur Verfügung. Der Diensteanbieter kann die Erteilung von telefonischen Auskünften sowie die telefonische Vereinbarung von Vertragsänderungen davon abhängig machen, dass sich der Kunde bei telefonischem Kontakt durch Nennung seiner individuellen Service-PIN legitimiert. Darüber hinaus stellt der Diensteanbieter dem Kunden einen persönlichen, durch ein Passwort geschützten Online-Bereich zur Verfügung (Servicewelt), in dem der Kunde seinen Vertrag verwalten, Zusatzdienste beauftragen, Einstellungen verändern und Rechnungen einsehen kann. Der Kunde bestimmt den zuvor genannten Bereich als Vorrichtung zum Empfang elektronischer Post, insbesondere rechtsverbindlicher Dokumente. Eine Löschung bzw. nachträgliche Änderung der Dokumente durch den Diensteanbieter ist ausgeschlossen. Sobald der Diensteanbieter den Kunden per E-Mail oder SMS benachrichtigt, dass eine Mitteilung oder Erklärungen in der Servicewelt vorliegt, wird der Kunde diese unverzüglich abrufen.

4. Entgeltpflichtige Leistungen / Nationale und Internationale Verbindungen / Zusatzleistungen

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste zu zahlen. Die Entgelte verstehen sich jeweils inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.2 Der Diensteanbieter kann die Zusatzleistung regulierter, internationaler Roamingdienste innerhalb der Weltzone 1 (EU-Roamingdienste) für Kunden erbringen, die einen gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland oder stabile Bindungen an Deutschland haben und die Dienste nur für vorübergehende Reisen nutzen. Sofern der Kunde keinen alternativen Tarif vereinbart hat, fallen innerhalb der Weltzone 1 im Vergleich zum inländischen Endkundenpreis im Rahmen der Nutzung gemäß den Vorgaben der Tarifdetails keine zusätzlichen oder allgemeinen Entgelte an.

4.3 Der Diensteanbieter behält sich eine Freischaltung abgehender Sprachverbindungen von Deutschland in das Ausland („internationale Telefonie") sowie von Premiumdiensten für sechzig (60) Tage nach Vertragsbeginn vor, sofern die Parteien solche Dienste bei Vertragsschluss nicht ausdrücklich ganz oder teilweise ausgeschlossen haben. Für die vorzeitige Freischaltung der Dienste nach Satz 1 behält sich der Diensteanbieter eine separate Bonitätsprüfung vor.

4.4 Internationales Roaming bedeutet, dass der Kunde mit seiner SIM in ausländischen Mobilfunknetzen für ankommende Dienste erreichbar ist (ankommendes Roaming) und abgehende Dienste in Anspruch nehmen kann (abgehendes Roaming). Diese Mobilfunkleistungen werden von dem jeweiligen ausländischen Netzbetreiber erbracht.

4.5 Sonstige Entgelte, wie insbesondere nutzungsabhängige Entgelte, sind nach Erbringung der Leistung und ggf. Rechnungsstellung zu zahlen. Der Diensteanbieter weist ausdrücklich darauf hin, dass bei Roamingverbindungen, Verbindungen zu Premiumdiensten sowie über das Sprach- oder Datennetz in Anspruch genommene Mehrwertdienste die für die Abrechnung erforderlichen Daten verzögert übermittelt werden können. Dies kann dazu führen, dass diese Verbindungsdaten ggf. verzögert abgerechnet werden. Dies betrifft auch Kunden, die einen Tarif mit einem Mindestverbrauch oder Freiminuten bzw. Frei-SMS gewählt haben.

4.6 Jede Zusatzleistung kann von beiden Vertragspartnern gesondert und unabhängig von der Laufzeit des Mobilfunkvertrages innerhalb der jeweils geltenden Kündigungsfrist gekündigt werden.

4.7 Das Entgelt für SMS-Dienstleistungen entsteht mit der Versendung der Nachricht in das Netz des Empfängers. Die Zustellung von SMS an den jeweils gewünschten Empfänger ist von dessen Erreichbarkeit abhängig. SMS, die nicht innerhalb von 48 Stunden zustellbar sind, werden aus technischen Gründen gelöscht.

4.8 Bei Vertragsschluss vereinbarte Kostenbefreiungen verfallen bei einem Tarifwechsel und nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit. Nach einem Tarifwechsel hat die zu diesem Zeitpunkt aktuelle Tarifübersicht Geltung.

4.9 Tarifwechselentgelte und Bearbeitungsentgelte für sonstige Dienstleistungen sowie Entgelte, die bei Vertragsbeendigung entstehen, berechnet der Diensteanbieter in der Regel nach Erbringung der Leistung oder mit der Schlussrechnung.

4.10 Der Bestand und die Laufzeit des Mobilfunkvertrages bleiben von etwaig erforderlichen Reparaturmaßnahmen oder sonstigen Ausfallzeiten des vom Kunden genutzten Mobilfunkgerätes unberührt, auch wenn das Mobilfunkgerät vom Diensteanbieter bereitgestellt wurde. Dies gilt auch für die Garantiezeit- oder Gewährleistungszeit des Mobilfunkgerätes. Der Kunde hat weiterhin die Möglichkeit, die Dienstleistungen des Diensteanbieters in Anspruch zu nehmen, indem er die SIM in einem anderen Mobilfunkgerät verwendet.

5. SIM

5.1 Bei der SIM handelt es sich um eine von dem Diensteanbieter dem Kunden überlassenen physischen SIM-Karte oder einem eSIM-Profil, mit der der Kunde nach Freischaltung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter Verwendung einer entsprechenden Hardware eine Verbindung zum Internet herstellen und weitere Daten-Dienste (zusammen „Daten-Dienste") nutzen kann. Erhält der Kunde eine physische SIM-Karte, verbleibt diese im Eigentum des Diensteanbieters. Alle Rechte einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für auf der SIM installierte Software liegen bei dem Diensteanbieter.

5.2 Der Diensteanbieter ist jederzeit zum Austausch der SIM gegen eine Ersatz-SIM berechtigt, wenn dies aus technischen oder betrieblichen Gründen sachgerecht und angemessen ist.

5.3 Die Leistung der SIM ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich des vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten Mobilfunknetzes oder dessen Netzteile beschränkt. Informationen über den Umfang der Netzabdeckung, insbesondere bezüglich der Funkversorgung an den vom Kunden bevorzugten Standorten, kann der Kunde bei dem Diensteanbieter erfragen.

5.4 Der Diensteanbieter gewährleistet auch bei grundsätzlich vorhandener Netzabdeckung keine Funkversorgung innerhalb geschlossener Räume oder an bestimmten Orten, da diese durch die baulichen Gegebenheiten beeinträchtigt sein kann.

5.5 Der Diensteanbieter behält sich vor, seine Leistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen des vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten Mobilfunknetzes zeitweilig zu beschränken. Zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistungen können sich auch in Not- oder Katastrophenfällen, durch atmosphärische Bedingungen und geographische Gegebenheiten sowie funktechnische Hindernisse, Unterbrechung der Stromversorgung oder technischer Änderung an den Anlagen, wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten oder Reparaturen), die für die ordnungsgemäße oder verbesserte Erbringung der Leistungen erforderlich sind, oder aus Gründen höherer Gewalt (einschließlich Streiks und Aussperrungen) ergeben.

5.6 Die vorstehende Ziffer 5.5 gilt entsprechend für den Fall von Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die von dem Diensteanbieter zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis benutzt werden.

5.7 Unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften ist der Diensteanbieter berechtigt, die Inanspruchnahme seiner Leistungen ganz oder teilweise einzuschränken (insbesondere die maximal mögliche Geschwindigkeitsübertragung einzuschränken) oder zu verweigern (Sperre), wenn der Dienst im Ganzen oder gegenüber einzelnen Teilnehmern durch missbräuchliche Nutzung durch den Kunden gestört ist oder eine solche Störung droht. Eine missbräuchliche Nutzung liegt insbesondere bei einer extrem über das übliche Maß hinausgehenden Nutzung des Dienstes vor, z. B. im Falle einer gewerblichen Nutzung zur massenhaften Versendung von Werbe-E-Mails oder bei einem Aufbau von Dauerverbindungen.

6. Änderung des Telekommunikationsvertrages

6.1 Der Diensteanbieter hat das Recht, den Telekommunikationsvertrag nach billigem Ermessen einseitig zu ändern. Ändert der Diensteanbieter den Telekommunikationsvertrag einseitig, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind

a) ausschließlich zu seinem Vorteil,

b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder

c) unmittelbar durch Unionsrecht oder deutsches Recht vorgeschrieben.

6.2 Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung vom Diensteanbieter über die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die den Anforderungen nach Ziff. 6.1 Satz 1 entspricht, dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Ziff. 6.1 ist nicht anzuwenden auf Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben.

6.3 Der Diensteanbieter wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate bevor eine Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach Ziff. 6.1 Satz 1 wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten:

a) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und

b) ein bestehendes bzw. die Gründe für das Nichtbestehen eines Kündigungsrechts des Kunden nach Ziff. 6.1

7. Änderung der Preise

7.1 Drillisch ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).

7.1.1 Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten des Leistungseinkaufs bei Vordienstleistern, Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG; nicht jedoch Bußgelder, Geldstrafen).

7.1.2 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. den Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in deren Verhältnis zu den für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten berücksichtigt werden und nur soweit kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, z. B. bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von Drillisch die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Drillisch wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

7.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 7.1 wird Drillisch dem Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung wird Drillisch den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht aufgrund einer Preiserhöhung steht dem Kunden nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.

7.3 Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 7.1 - 7.2 ist Drillisch für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung steht dem Kunden kein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

8. Sperre

8.1 Der Diensteanbieter darf Sprachkommunikationsdienste und Internetzugangsdienste nach Maßgabe des § 61 TKG ganz oder teilweise sperren. § 164 TKG (Notruf) bleibt unberührt.

8.2 Andere Dienste als die in Ziffer 8.1 genannten darf der Diensteanbieter sperren, wenn der Kunde mit mindestens einem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag in Verzug ist.

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

8.4 Unabhängig von einer etwaigen Sperre, bleibt dem Diensteanbieter das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 11 vorbehalten.

9. Verpflichtung und Haftung des Kunden

9.1 Der Kunde hat dem Diensteanbieter jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- oder Geschäftssitzes, seines Kontos, seiner E-Mail-Adresse und ähnlicher, für das Vertragsverhältnis wesentlicher Daten und Umstände unverzüglich in Textform mitzuteilen.

9.2 Dem Kunden ist bekannt, dass er seine persönliche Service-PIN und sein Servicewelt-Passwort geheim halten muss und es Dritten nicht zugänglich gemacht werden darf.

9.3 Der Kunde ist verpflichtet, nur solche Endgeräte für die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Mobilfunkleistungen zu verwenden, die den GSM-Zulassungsbedingungen entsprechen und eine gültige Typzulassung aufweisen.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine SIM vor missbräuchlicher Nutzung sowie gegen Abhandenkommen zu sichern und sie sorgfältig aufzubewahren. Die Pflicht zur Eingabe der persönlichen Identifikationsnummer (PIN) zur Inbetriebnahme des Mobiltelefons darf vom Kunden nicht abgeschaltet werden. Die PIN darf nicht zusammen mit dem Telefon aufbewahrt und nicht an Dritte weitergegeben werden.

9.5 Der Kunde hat dem Diensteanbieter eine missbräuchliche Nutzung oder den Verlust der ihm vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellten SIM zwecks Sperrung der SIM unverzüglich mitzuteilen. Dies kann insbesondere entweder telefonisch bei der Hotline des Diensteanbieters oder elektronisch im Kundenportal erfolgen.

9.6 Im Falle der unbefugten Drittnutzung oder des Abhandenkommens der SIM bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsabhängigen Entgelte verpflichtet, die infolge der Benutzung der SIM durch Dritte bis zum Eingang der Mitteilung über die unbefugte Drittnutzung oder das Abhandenkommen angefallen sind, wenn der Kunde die Drittnutzung oder das Abhandenkommen beim Diensteanbieter zu vertreten hat. Dies gilt auch für Verbindungen, die im Zeitpunkt der Sperrung noch aufgebaut sind, und wenn der Kunde schuldhaft die unverzügliche Mitteilung an den Diensteanbieter unterlässt. Die Zahlungspflicht des Kunden bezüglich des monatlichen Entgeltes und des Mindestverbrauchs bleibt hiervon unberührt. Bei unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde nur für die bis zum Eingang der Mitteilung geführten Gespräche und nur bis zu 50,00 EUR. Die betragsmäßige Haftungsbegrenzung gilt nicht, wenn der Kunde das Abhandenkommen oder die unbefugte Drittnutzung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

9.7 Der Kunde ist berechtigt, Dritten die Nutzung seines Mobilfunkanschlusses zu gestatten. Auch in diesem Fall bleibt der Kunde Vertragspartner des Diensteanbieters und haftet uneingeschränkt für sämtliche, sich aus diesem Vertrag ergebenden Verpflichtungen, insbesondere die Entgeltzahlungspflicht. Für das Verhalten Dritter, denen der Kunde die Benutzung der SIM in zurechenbarer Weise ermöglicht hat, haftet der Kunde also wie für eigenes Verhalten. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag oder das Vertragsverhältnis insgesamt nur nach vorheriger Zustimmung des Diensteanbieters in Textform auf Dritte übertragen.

9.8 Der Kunde verpflichtet sich, die aufgrund dieses Vertrages zur Verfügung gestellte SIM ausschließlich zur Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen als Endkunde zu gebrauchen. Eine weitergehende Nutzung (z. B. Verwendung zum Betrieb von Standleitungen) oder gewerbliche Nutzung zur Erbringung von (Mobilfunk-) Dienstleistungen für Dritte ist untersagt und berechtigt den Diensteanbieter zur außerordentlichen Kündigung. Gleiches gilt für die Nutzung von sog. SIM-Boxen bzw. Gateways zur Zusammenschaltung zwischen Festnetzen und Mobilfunknetzen sowie für den systemgesteuerten Massenversand von elektronischen Mitteilungen und Nachrichten (SMS, MMS, E-Mail) an Kunden des Diensteanbieters. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt vorbehalten.

9.9 Der Kunde ist verpflichtet, die Mobilfunkdienstleistungen, die dem Kunden unabhängig von einer Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung gestellt werden (z. B. im Rahmen einer Flatrate),

a) nicht zum Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z. B. Call-Center-Leistungen, Telemarketingleistungen, Telefonmarketing, Faxbroadcastdienste, Angebote von telekommunikationsgestützten Diensten und/oder Telekommunikationsdiensten),

b) nicht zur Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte und

c) nicht zur Herstellung von Verbindungen, die aufgrund einer Standleitung zustande kommen und bei denen der Anrufer oder Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen erhält, hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu so genannten Werbehotlines, zu nutzen. Eine Telefon-Flatrate umfasst keine Verbindungen zu Rufnummern, die einem anderen Zweck dienen, als dem Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern. Dies sind insbesondere Verbindungen, mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält, die der Dateneinwahl dienen, oder deren Leistung über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetznummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Callthrough, Call by Call, Call back, Konferenzdienste, Internet by Call u. ä.

9.10 Sämtliche SMS-Optionen sind ausschließlich zur privaten Nutzung vorgesehen. Der SMS-Versand muss durch persönliche Eingabe des Textes durch den Nutzer über das Endgerät erfolgen. Ein Massenversand ist unzulässig. Für den Versand von SMS bei der Option SMS Flat dürfen keine automatisierten Verfahren (z. B. ausführbare Routinen, Apps, Programme) oder Dienste zur Erstellung und Versendung von SMS verwendet werden. Die SMS-Optionen gelten nicht für den Massenversand von SMS über einem Direktanschluss von EDV-Systemen an eine Kurzmitteilungszentrale (SMSC-DA). Zudem ist jegliche Nutzung der SMS-Optionen unzulässig, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge hat. Der Diensteanbieter behält sich vor, bei Nichteinhaltung die SMS-Option außerordentlich zu kündigen.

9.11 Der Kunde ist verpflichtet, für seinen Anschluss keine anderen, als die ihm vom Diensteanbieter zugeteilten Rufnummern als anrufende Rufnummer anzeigen zu lassen.

9.12 Dem Kunden obliegt es, für die Einrichtung und/ oder

Konfiguration sowie für regelmäßige Updates der erforderlichen Hardware und sonstigen Einrichtungen und Endgeräte des Kunden Sorge zu tragen. Der Kunde wird bereitgestellte Aktualisierungen, die vom Diensteanbieter als sicherheitsrelevant bezeichnet werden, für digitale Produkte oder digitale Elemente von Waren, welche er von dem Diensteanbieter erworben hat, unverzüglich nach Bereitstellung ordnungsgemäß installieren.

9.13 Der Kunde wird eigene Dateien im Hinblick auf die jeweilige Anwendung in angemessenen Intervallen in geeigneter Form sichern, um einen etwaigen Verlust z. B. bei Updates, Installations- oder Wartungsarbeiten vorzubeugen.

10. Laufzeit / Ordentliche Kündigung

10.1 Wenn ein Bestandteil des Pakets im Falle eines Paketvertrags im Sinne des § 66 TKG bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

10.2 Verträge über zusätzliche Leistungen können zu den bei der zusätzlichen Leistung vereinbarten Bedingungen und Fristen gekündigt werden. Die Kündigung einer Zusatzleistung lässt den zugrunde liegenden Mobilfunkvertrag unberührt.

10.3 Der Diensteanbieter weist den Kunden darauf hin, dass mit der Kündigung des Mobilfunkvertrages auch alle Vertragsverhältnisse über Zusatzleistungen enden.

10.4 Der Diensteanbieter weist den Kunden darauf hin, dass die Abschaltung der SIM in der Regel im Laufe des letzten Tages der Vertragslaufzeit erfolgt. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin entstandene Entgelte zu bezahlen.

11. Außerordentliche Kündigung / Schadenersatz

11.1 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher liegt für den Diensteanbieter insbesondere vor, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Dienste missbräuchlich in Anspruch genommen werden. Ist die Vertragsfortführung insgesamt unzumutbar, kann ein Verstoß bezüglich einzelner Leistungen die Kündigung aller Leistungen und des gesamten Vertragsverhältnisses bewirken. Dies erfordert in der Regel neben einem besonders schwerwiegenden Verstoß die vorherige erfolglose Abmahnung des Kunden.

11.2 Im Falle der durch den Diensteanbieter ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund, welchen der Kunde zu vertreten hat, ist der Diensteanbieter berechtigt, Schadensersatz in Höhe des entgangenen Gewinns zu verlangen.

12. Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag

12.1 Eine Übertragung der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechte und Pflichten durch den Diensteanbieter an eine der nachfolgenden Gesellschaften ist ohne Zustimmung des Kunden zulässig (Anschrift der Gesellschaft, soweit nicht abweichend angegeben: Lindleystraße 10, 60314 Frankfurt am Main):

1&1 AG, Elgendorfer Str. 57,
56410 Montabaur;

1&1 Mobilfunk GmbH, Wanheimer Str. 90-92,
40468 Düsseldorf;

Drillisch Logistik GmbH, Lindleystraße 10,
60314 Frankfurt am Main;

1&1 Telecom GmbH, Elgendorfer Str. 57,
56410 Montabaur;

12.2 Eine Übertragung der aus diesem Vertragsverhältnis resultierenden Rechte und Pflichten durch den Diensteanbieter ist darüber hinaus auch an einen vorstehend nicht benannten Dritten ohne Zustimmung des Kunden zulässig. In diesem Falle wird der Diensteanbieter dem Kunden die geplante Übertragung per E-Mail oder auf andere Weise in Textform mindestens vier (4) Wochen im Voraus mitteilen, und dem Kunden steht während eines Zeitraums von vier (4) Wochen ab Zugang der Mitteilung ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Der Diensteanbieter wird den Kunden in der Mitteilung auf das Kündigungsrecht sowie den Beginn der Frist hinweisen.

13. Haftung

13.1 Für Vorsatz und Personenschäden haftet der Diensteanbieter unbeschränkt.

13.2 Die Haftung des Diensteanbieters für Vermögensschäden, die bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, ist nach § 70 TKG beschränkt.

13.3 Der Diensteanbieter haftet unbegrenzt für Sach- und solche Vermögensschäden, die nicht in Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten erfolgen, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Im Übrigen haftet der Diensteanbieter nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

13.4 Für den Verlust von Daten haftet der Diensteanbieter bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 13.3. nur, soweit der Kunde seine Daten entsprechend seiner Pflicht gemäß Ziffer 9.13 gesichert hat.

13.5 Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) und bei Arglist und im Rahmen einer übernommenen Garantie bleibt unberührt.

13.6 Im Übrigen ist die Haftung des Diensteanbieters ausgeschlossen.

14. Sonstige Vereinbarungen

14.1 Der Kunde kann Ansprüche und andere Rechte aus diesem Vertrag, die nicht auf Geld gerichtet sind, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Diensteanbieters auf einen Dritten übertragen. Der Diensteanbieter hat die Zustimmung zu der Übertragung zu erteilen, soweit für den Diensteanbieter kein schützenswertes Interesse an dem Ausschluss der Übertragung besteht oder soweit berechtigte Belange des Kunden an der Übertragung das schützenswerte Interesse des Diensteanbieters an dem Ausschluss der Übertragung überwiegen.

14.2 Der Kunde kann mit seiner Rufnummer, seinem Namen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen werden, soweit er dies beantragt.

14.3 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, steht dem Kunden, der Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe das Recht zu, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Als Rechtsbehelf steht dem Kunden weiterhin der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei dem Diensteanbieter zu beschweren, bleibt davon unberührt.

14.4 Beabsichtigt der Kunde im Falle eines Streits mit dem Diensteanbieter über die in § 68 TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Berlin zu richten (Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 523, Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin, Telefax 030 224 80518). Nähere Angaben zum Antrag und Ablauf eines solchen Schlichtungsverfahrens können auf der Homepage der Bundesnetzagentur abgerufen werden unter https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nimmt der Diensteanbieter nicht teil.

14.5 Sollte eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

14.6 Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so ist - soweit nicht anderweitig vereinbart - Frankfurt am Main ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten. Der Diensteanbieter ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

14.7 Das Vertragsverhältnis und seine Auslegung unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

B. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR NACHTRÄGLICH GEZAHLTE DIENSTE (POSTPAID)

1. Laufzeit / Ordentliche Kündigung

1.1 Der Vertrag wird je nach Tarifmodell ohne Mindestvertragslaufzeit, für eine Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Monat oder 24 Monaten geschlossen, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

1.2 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verlängert sich die Vertragslaufzeit eines Vertrages mit einer anfänglichen Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten automatisch um jeweils zwölf (12) Monate Vertragslaufzeit, wenn der Vertrag nicht rechtzeitig zum Ablauf der anfänglichen Mindestvertragslaufzeit oder der Vertragslaufzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat gekündigt wurde. Innerhalb der zwölf (12)-monatigen automatischen Verlängerungszeiträume kann der Vertrag zusätzlich auch gemäß Ziffer B.1.4 jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.

1.3 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verlängert sich die Vertragslaufzeit eines Vertrages mit einer anfänglichen Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Monat automatisch auf unbestimmte Zeit, wenn der Vertrag nicht rechtzeitig zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt wurde.

1.4 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Verträge mit einer Mindestvertragslaufzeit zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder jederzeit danach mit einer Frist von einem (1) Monat kündbar und Verträge ohne eine Mindestvertragslaufzeit jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat kündbar.

1.5 Hiervon abweichend werden Verträge über einen „GMX FreePhone"- oder „WEB.DE eSIM"-Tarif mit 0,-€ monatlicher Grundgebühr auf unbestimmte Zeit ohne Mindestvertragslaufzeit geschlossen und können jederzeit mit einer Frist von sieben (7) Tagen gekündigt werden.

2. Rechnungserstellung und Zahlung / Einwendungen

2.1 Die nutzungsabhängigen und nutzungsunabhängigen Entgelte stellt der Diensteanbieter in der Regel monatlich in Rechnung. Darüber hinaus behält sich der Diensteanbieter vor, andere vom Kunden vereinbarungsgemäß in Anspruch genommene Zusatzleistungen über diese Rechnung abzurechnen.

2.2 Sämtliche Beträge werden mit dem Zugang der Rechnung beim Kunden zur Zahlung fällig.

2.3 Soweit zwischen den Vertragspartnern nichts Abweichendes vereinbart ist, werden die fälligen Entgelte per Lastschrift eingezogen. Zu diesem Zweck ist der Kunde verpflichtet, dem Diensteanbieter eine wirksame Einwilligung zum Lastschriftverfahren (SEPA-Lastschriftmandat) zu erteilen. Der Kunde trägt Sorge für die ausreichende Deckung des angegebenen Kontos zu dem Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs, der frühestens fünf (5) Werktage nach Zugang der Rechnung erfolgt.

2.4 Bei einer abweichenden Zahlungsweise bzw. einer Störung des Lastschrifteinzugs gilt folgendes:

a) Vereinbaren die Vertragspartner abweichend von Ziffer 2.3 die Zahlung per SEPA-Überweisung, behält sich der Diensteanbieter vor, die im Falle einer fehlerhaften Angabe des Verwendungszwecks entstehenden Kosten für die manuelle Bearbeitung gemäß der gültigen Preisliste zu erheben.

b) Im Falle des Widerrufs des SEPA-Lastschriftmandats durch den Kunden aus einem von dem Diensteanbieter nicht zu vertretenden Grund bzw. einer Rücklastschrift aus einem von dem Diensteanbieter nicht zu vertretenden Grund wird auf eine Zahlung per Überweisung umgestellt. Die Neuerteilung eines SEPA-Lastschriftmandats nach Ziffer 2.3 durch den Kunden ist jederzeit möglich.

c) Im Falle einer vom Kunden verschuldeten Rücklastschrift wird dem Kunden zudem eine Schadenspauschale nach der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden ist jedoch der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

2.5 Der Kunde kommt mit einer Entgeltforderung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Zugang der Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Befindet sich der Kunde in Verzug, werden – vorbehaltlich der Geltendmachung weitergehender Verzugsschäden – Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. Falls der Kunde Unternehmer ist, werden Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. In jedem Fall des Zahlungsverzugs des Kunden ist der Diensteanbieter zu einer neuerlichen Überprüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden berechtigt.

2.6 Mahnt der Dienstanbieter fällige Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt an, wird dem Kunden hierfür eine Schadenspauschale nach der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden ist jedoch der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

2.7 Soweit der Kunde dem Diensteanbieter einen Rechnungsbetrag überweist, trägt der Kunde durch Angabe seiner Kundennummer auf dem Überweisungsträger Sorge dafür, dass von ihm geleistete Zahlungen den Forderungen des Diensteanbieters eindeutig zugeordnet werden können. Ist dies nicht der Fall, haftet der Kunde für hierdurch verursachte zusätzliche Aufwendungen und Schäden.

2.8 Sofern der Kunde einen Dritten zum Rechnungsempfang ermächtigt und dies gegenüber dem Diensteanbieter in Textform belegt, ist der Diensteanbieter während und nach Ablauf der Vertragslaufzeit berechtigt, mit unmittelbarer Wirkung für und gegen den Kunden Willenserklärungen bezüglich der Rechnung gegenüber dem Dritten abzugeben und vom Dritten entgegenzunehmen. Der Dritte ist zum Empfang von Kontoauszügen des jeweiligen Rechnungskontos ermächtigt.

2.9 Online-Rechnung:

a) Der Diensteanbieter ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung im Kundenportal abzurufen.

b) Die Online-Rechnung wird dem Kunden auf Wunsch mit einem Einzelverbindungsnachweis (EVN) zur Verfügung gestellt. Nutzen mehrere Personen den Anschluss, muss der Kunde in Textform, oder im Kundenportal erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert. Bei der gewerblichen Nutzung in Betrieben oder Behörden muss entsprechend erklärt werden, dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind.

c) Die zusätzliche Bereitstellung einer Rechnung in Papier-

form erfolgt nur, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist.

d) Der Kunde kann die Rechnungsdaten über die Eingabe der Mobilfunknummer und seines persönlichen Servicewelt-Passwortes abrufen. Der Kunde kann jederzeit sein Servicewelt-Passwort selbständig ändern.

e) Die Nutzung der Online-Rechnung durch Abrufen der Rechnungsdaten erfolgt über einen Internet-Zugang, den der Kunde selbst und auf eigene Kosten bereitzustellen hat.

f) Beanstandungen sind umgehend nach Zugang der Rechnung an den Diensteanbieter zu richten; spätestens acht (8) Wochen ab Rechnungszugang müssen diese beim Diensteanbieter eingegangen sein.

g) Soweit keine Beanstandungen gegen die jeweilige Abrechnung erhoben wurden, gilt dies als Genehmigung. Der Diensteanbieter hält die Online-Rechnungen für die Dauer des Vertragsverhältnisses, den Einzelverbindungsnachweis drei (3) Monate nach Rechnungsversand in dem Rechnungssystem zum Abruf für den Kunden bereit. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Online-Rechnungen noch drei Monate in dem Rechnungssystem vorgehalten und anschließend gelöscht. In diesen Zeiträumen kann sich der Kunde diese Daten auch herunterladen oder ausdrucken.

h) Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnungsdaten regelmäßig, mindestens monatlich, in dem Rechnungssystem abzurufen.

i) Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten zu dem Kundenportal vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte geschützt aufzubewahren. Insbesondere hat der Kunde den Diensteanbieter unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte von den Daten Kenntnis erlangt haben oder ein Missbrauchsfall vorliegt.

j) Der Kunde ist verpflichtet, alle Mitbenutzer/-innen des Mobilfunkanschlusses darüber zu informieren, dass mit der Online-Rechnung umfangreiche rechnergestützte Auswertungen und Analysen der Einzelverbindungsdaten ermöglicht werden, die Rückschlüsse auf das Telefonverhalten der Mitbenutzer/ -innen zulassen.

k) Die Nutzung des Services Online-Rechnung endet automatisch mit Beendigung des Kundenverhältnisses.

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

C. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR VORAUSBEZAHLTE DIENSTE (PREPAID)

1. Vertragsdauer / Ordentliche Kündigung

1.1 Der Vertrag wird für unbestimmte Zeit geschlossen:

1.2 Der Kunde und der Diensteanbieter haben das Recht, den Vertrag jederzeit in Textform zu kündigen.

1.3 Soweit bei zusätzlichen Leistungen (Zusatzoptionen) bestimmte Bedingungen und Fristen für eine Kündigung vereinbart wurden, gelten diese für die Kündigung der betreffenden Zusatzoption. Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben die Zusatzoptionen eine Vertragslaufzeit (Zusatzoptions-Periode) von 30 Tagen ab dem Tag der Aktivierung. Die Laufzeit einer Zusatzoption verlängert sich jeweils um 30 Tage, wenn diese nicht zuvor gekündigt wurde und wenn innerhalb der ersten 48 Stunden nach Ablaufen der vorherigen Zusatzoptions-Periode auf dem Guthabenkonto genügend Guthaben für die Aktivierung der Zusatzoption vorhanden ist. Konnte die Zusatzoption innerhalb dieser ersten 48 Stunden mangels ausreichenden Guthabens nicht aktiviert werden, muss der Kunde diese erneut buchen. Eine entsprechende Kündigung ist jederzeit mit Wirkung zum Ende der jeweiligen Zusatzoptions-Periode möglich.

2. Guthaben-Kundenkonto

2.1 Zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses richtet der Diensteanbieter dem Kunden ein Guthaben-Kundenkonto (nachfolgend „Guthabenkonto") ein, über das die Abrechnung der vom Kunden aufgrund der Leistungserbringung durch den Diensteanbieter sowie durch Dritte zu zahlenden Entgelte erfolgt.

2.2 Der Kunde kann den Kontostand seines Guthabenkontos im Internet in der Servicewelt über seinen Kundenzugang abfragen. Die dortige Angabe des Kontostandes ist informatorisch und begründet keinen selbstständigen Anspruch des Kunden auf Leistungen des Diensteanbieters in entsprechender Höhe.

3. Rechnungserstellung und Zahlung / Einwendungen

3.1 Die nutzungsabhängigen und nutzungsunabhängigen Entgelte für die Inanspruchnahme der vertragsgemäßen Leistungen sind vom Kunden grundsätzlich im Voraus zu zahlen (Vorleistungspflicht).

3.2 Die Vorleistungspflicht erfüllt der Kunde durch die Aufladung eines Geldbetrages als Guthaben auf sein Guthabenkonto.

3.3 Die Leistungspflicht des Diensteanbieters hängt davon ab, dass das Guthabenkonto des Kunden im Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden über ein ausreichendes Guthaben verfügt. Laufende entgeltpflichtige Gespräche werden bei vollständigem Verbrauch des Guthabens vom Diensteanbieter unterbrochen.

3.4 Solange sich kein ausreichendes Guthaben auf dem Guthabenkonto befindet und auch keine entsprechende Zusatzoption (z. B. Flatrate) gebucht wurde, sind ausschließlich der Empfang von (für den Empfänger kostenfreien) SMS-Nachrichten sowie der Empfang von (für den Angerufenen kostenfreien) Gesprächen möglich.

3.5 Die Vorleistungspflicht gilt auch für etwaig gewählte Zusatzoptionen, wie z. B. Flatrates, Datenpakete etc. Verfügt das Guthabenkonto im Zeitpunkt der Buchung einer Zusatzoption über kein ausreichendes Guthaben für diese Zusatzoption, so wird die betreffende Zusatzoption erst dann aktiviert, wenn der Kunde ausreichendes Guthaben auf sein Guthabenkonto geladen hat. Wird das Guthabenkonto nicht innerhalb von 48 Stunden nach der Buchung der Zusatzoption entsprechend aufgeladen, verfällt der Buchungsauftrag, so dass der Kunde die Zusatzoption erneut buchen und bezahlen muss, wenn er die Leistungen der Zusatzoption in Anspruch nehmen möchte.

3.6 Der Diensteanbieter weist ausdrücklich darauf hin, dass solange eine Zusatzoption nicht aktiviert wurde, die diesbezüglichen Leistungen des Diensteanbieters im Voraus nach den vereinbarten Grundtarifen aus der Tarifübersicht über das Guthabenkonto zu vergüten sind. Dies kann insbesondere im Vergleich zu einer Flatrate-Option zu erhöhten Kosten führen.

3.7 Beauftragt der Kunde das Aufladen des Guthabenkontos und hat er ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat erteilt, so schreibt der Diensteanbieter den jeweils vereinbarten Geldbetrag sogleich dem Guthabenkonto des Kunden gut und zieht anschließend im Rahmen der üblichen Banklaufzeiten (in der Regel 3 Werktage) diesen Betrag per Lastschrift vom Bankkonto des Kunden ein. Der Kunde trägt Sorge für die ausreichende Deckung des angegebenen Bankkontos zu dem Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs.

3.8 Im Falle einer vom Kunden verschuldeten Rücklastschrift wird dem Kunden eine Schadenspauschale nach der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden ist jedoch der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht oder nur wesentlich niedriger entstanden ist als die Pauschale. Im letzten Fall wird nur der nachgewiesene geringere Schaden berechnet.

3.9 Im Falle einer gescheiterten Lastschrift wird der Diensteanbieter eine entsprechend bereits erfolgte Aufladung des Guthabenkontos rückgängig machen, indem der zuvor gutgeschriebene Geldbetrag wieder von dem Guthabenkonto abgezogen wird. Sofern das Guthaben auf dem Guthabenkonto, beispielsweise aufgrund der zwischenzeitlichen Inanspruchnahme von Mobilfunkleistungen oder Zusatzoptionen, niedriger sein sollte, als der rückgängig zu machende Aufladebetrag, so ist der Kunde verpflichtet, die entsprechende Differenz auszugleichen. Dies kann auch mittels anschließender Aufladung von Guthaben auf das Guthabenkonto erfolgen, der Diensteanbieter wird in diesem Fall selbständig eine Verrechnung mit dem neuen Guthaben vornehmen.

3.10 Die Einzugsermächtigung des Kunden zu Gunsten des Diensteanbieters erstreckt sich – sofern diese nicht vom Kunden widerrufen wird - auch auf die Zeit nach Vertragsbeendigung auf Forderungen, die während der Vertragslaufzeit entstanden sind.

3.11 Soweit der Kunde dem Diensteanbieter einen Geldbetrag überweist, trägt der Kunde durch Angabe seiner Kundennummer und Rufnummer als Verwendungszweck der Überweisung Sorge dafür, dass von ihm geleistete Zahlungen seinem Guthabenkonto beim Diensteanbieter eindeutig zugeordnet werden können. Ist dies nicht der Fall, kann der Zahlungseingang nicht als Aufladung bearbeitet werden. Es kann in dem Fall auch nicht ausgeschlossen werden, dass durch die fälschliche Angabe der Kunden- oder Rufnummer eines Dritten, das Guthaben diesem Dritten gutgeschrieben wird und dieser den Aufladebetrag verbraucht. Der Dienstanbieter haftet nicht für diesen Guthabenverbrauch und erstattet dem Kunden nur den Betrag, der im Zeitpunkt der Information des Kunden an den Diensteanbieter noch auf dem Kundenkonto des Dritten vorhanden ist. Der Kunde haftet für hierdurch verursachte zusätzliche Aufwendungen und Schäden.

3.12 Die Auszahlung von Guthaben ist nur im Falle einer Vertragsbeendigung möglich; nicht ausgezahlt werden ggf. gewährte Start- und Aktionsguthaben, denen keine entsprechende Aufladung seitens des Kunden zugrunde liegt. Die Auszahlung des Guthabens kann nur auf Antrag des Kunden und nur auf ein von ihm angegebenes Bankkonto erfolgen. Soweit der Kunde kein anderes Konto angibt, wird der Betrag auf das von ihm für das Lastschriftverfahren angegebene Bankkonto überwiesen. Die Auszahlung des Guthabens erfolgt spätestens acht Wochen nach Vertragsbeendigung.

3.13 Eine Rechnung über den Verbrauch des Guthabenkontos wird nur auf Anforderung des Kunden beim Kundensupport erstellt. Der Diensteanbieter erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt die Ausstellung einer nach § 14 Umsatzsteuergesetz (UStG) belegfähigen Rechnung in Papierform ohne Einzelverbindungsnachweis als zusätzliche Leistung. Die Kosten des Entgelts können der Preisliste entnommen werden.

3.14 Auf Wunsch wird dem Kunden ein Einzelverbindungsnachweis („EVN") zur Verfügung gestellt. Nutzen mehrere Personen den Anschluss, muss der Kunde in Textform, oder im Kundenportal erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert. Bei der gewerblichen Nutzung in Betrieben oder Behörden muss entsprechend erklärt werden, dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind. Die zusätzliche Bereitstellung eines EVN in Papierform erfolgt nur, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist.

3.15 Beanstandungen von Abbuchungen vorausbezahlten Guthabens sind umgehend nach Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens des EVN an den Diensteanbieter zu richten; spätestens acht (8) Wochen ab Abbuchung des vorausgezahlten Guthabens muss die Beanstandung beim Diensteanbieter eingegangen sein.

3.16 Soweit keine Beanstandungen gegen die jeweilige Abbuchung erhoben wurden, gilt dies als Genehmigung. Der Diensteanbieter hält die Online-Rechnungen für die Dauer des Vertragsverhältnisses, den Einzelverbindungsnachweis drei (3) Monate nach Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens in dem Rechnungssystem zum Abruf für den Kunden bereit. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Rechnungen noch drei Monate in dem Rechnungssystem vorgehalten und anschließend gelöscht. In diesen Zeiträumen kann sich der Kunde diese Daten auch herunterladen oder ausdrucken.

D. BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR MITTELS KOMFORTAUFADUNG GEZAHLTER DIENSTE

1. Vertragsdauer / Ordentliche Kündigung

1.1 Der Vertrag wird für unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde und der Diensteanbieter haben das Recht, den Vertrag jederzeit in Textform (z. B. mittels E-Mail, Brief, Telefax) unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen zu kündigen.

1.2 Zusatzleistungen können von beiden Vertragspartnern abweichend von vorstehender Ziffer 1.1 mit einer Frist von 1 Woche in Textform gekündigt werden. Die Kündigung einer oder mehrerer Zusatzleistungen lässt die Laufzeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

2. Kundenkonto

2.1 Zur Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses richtet der Diensteanbieter dem Kunden ein Diensteanbieter-internes Kundenkonto ein. Zweck dieses Kundenkontos ist allein die Abrechnung der vom Kunden aufgrund der Leistungserbringung durch den Diensteanbieter zu zahlenden sowie sonstige über die Mobiltelefonrechnung abrechenbarer Entgelte.

2.2 Der Kunde kann den Kontostand seines Kundenkontos im Kundenportal abfragen. Die Angabe des Kontostandes ist unverbindlich und begründet keinen selbstständigen Anspruch des Kunden auf Leistungen des Diensteanbieters in entsprechender Höhe.

3. Zahlungsbedingungen / Einwendungen

3.1 Die nutzungsabhängigen und nutzungsunabhängigen Entgelte werden durch Abbuchung von dem Kundenkonto bezahlt.

3.2 Der Kunde hat für die Zahlung der fälligen Entgelte ein ausreichendes Guthaben auf dem Kundenkonto sicherzustellen. Hierfür stehen zwei Varianten zur Verfügung: (i) Der Kunde gibt eine Lastschrift zulasten seines Bankkontos frei (manuelle Aufladung); (ii) Lastschrifteinzug von einem Bankkonto des Kunden durch den Diensteanbieter, wenn das Kundenkonto unter einen bestimmten Minimum-Guthabenbetrag fällt (automatische Aufladung). Pro Lastschrifteinzug kann von dem Kunden maximal ein Betrag von EUR 50,00 bestimmt werden. Neben der Lastschriftmethode steht es dem Kunden zusätzlich frei, per Banküberweisung Geld auf sein Kundenkonto einzuzahlen. Im Bestellvorgang wird zunächst stets die automatische Aufladung hinterlegt. In seiner nach erfolgreicher Bestellung eingerichteten Servicewelt kann der Kunde jedoch sodann zwischen den beiden Varianten frei wählen.

3.3 Sollte dennoch auf dem Kundenkonto ein Negativsaldo entstehen, so hat der Kunden diesen unverzüglich auszugleichen. Ein Negativsaldo kann insbesondere daraus resultieren, dass der Kunde trotz fehlender oder nicht ausreichender Deckung des Kundenkontos Leistungen über das vom Diensteanbieter zur Verfügung gestellte oder ausländische Mobilfunknetz in Anspruch nimmt, eine der periodisch zu zahlenden Zusatzoptionen oder eine SIM abgerechnet wird oder eine Leistung des Diensteanbieters bzw. eine über die Mobilfunkrechnung abzurechnende Leistung eines Dritten, beispielsweise Roaming oder Mehrwertdienste, zeitlich verzögert abgerechnet werden. Hat der Kunde dem Diensteanbieter eine Einzugsermächtigung erteilt, ist der Diensteanbieter berechtigt, den entsprechenden Betrag zum Ausgleich des Negativsaldos einzuziehen.

3.4 Der Kunde wird per SMS und, soweit angegeben, per E-Mail darüber informiert, wenn der Geldbetrag auf dem Kundenkonto unter EUR 2,00 liegt.

3.5 Im Falle einer entsprechenden Einwilligung des Kunden, z. B. durch Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats, zieht der Diensteanbieter die vereinbarten Entgelte per Lastschrift vom Bankkonto des Kunden ein und schreibt diese dem Kundenkonto des Kunden gut. Der Kunde trägt Sorge für die ausreichende Deckung des angegebenen Bankkontos zu dem Zeitpunkt des Lastschrifteinzugs.

3.6 Die Einzugsermächtigung des Kunden zu Gunsten des Diensteanbieters erstreckt sich – sofern diese nicht vom Kunden widerrufen wird – auch auf die Zeit nach Vertragsbeendigung auf Forderungen, die während der Vertragslaufzeit angefallen sind, insbesondere den Ausgleich eines negativen Saldos auf dem Kundenkonto.

3.7 Bei einer abweichenden Zahlungsweise bzw. einer Störung des Lastschrifteinzugs gilt folgendes:

a) Vereinbaren die Vertragspartner abweichend von Ziffer 3.5 die Zahlung per SEPA-Überweisung, behält sich der Diensteanbieter vor, die im Falle einer fehlerhaften Angabe des Verwendungszwecks entstehenden Kosten für die manuelle Bearbeitung gemäß der gültigen Preisliste zu erheben.

b) Im Falle des Widerrufs des SEPA-Lastschriftmandats durch den Kunden aus einem von dem Diensteanbieter nicht zu vertretenden Grund bzw. einer Rücklastschrift aus einem von dem Diensteanbieter nicht zu vertretenden Grund wird auf eine Zahlung per Überweisung umgestellt. Die Neuerteilung eines SEPA-Lastschriftmandats nach Ziffer 2.3 durch den Kunden ist jederzeit möglich.

c) Im Falle einer vom Kunden verschuldeten Rücklastschrift wird dem Kunden zudem eine Schadenspauschale nach der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden ist jedoch der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

3.8 Soweit der Kunde dem Diensteanbieter einen Geldbetrag überweist, trägt der Kunde durch Angabe seiner Kundennummer und Rufnummer als Verwendungszweck der Überweisung Sorge dafür, dass von ihm geleistete Zahlungen seinem Kundenkonto beim Diensteanbieter eindeutig zugeordnet werden können. Ist dies nicht der Fall, kann der Zahlungseingang nicht bearbeitet werden. Es kann in dem Fall auch nicht ausgeschlossen werden, dass durch die fälschliche Angabe der Kunden- oder Rufnummer eines Dritten, das Guthaben dem Kundenkonto dieses Inhabers gutgeschrieben wird und mit der von diesem gegenüber dem Diensteanbieter geschuldeten Entgelten verrechnet wird. Der Dienstanbieter haftet nicht für diesen Guthabenverbrauch und erstattet dem Kunden nur den Betrag, der im Zeitpunkt der Information des Kunden an den Diensteanbieter noch nicht verrechnet wurde. Der Kunde haftet für hierdurch verursachte zusätzliche Aufwendungen und Schäden.

3.9 Die Auszahlung von Guthaben ist nur im Falle einer Vertragsbeendigung möglich; nicht ausgezahlt werden ggf. gewährte Start- und Aktionsguthaben. Die Auszahlung des Guthabens kann nur auf Antrag des Kunden und nur auf ein von ihm angegebenes Bankkonto erfolgen. Soweit der Kunde kein anderes Konto angibt, wird der Betrag auf das von ihm für das Lastschriftverfahren angegebene Bankkonto überwiesen. Die Auszahlung des Guthabens erfolgt spätestens acht Wochen nach Vertragsbeendigung. Der Diensteanbieter ist berechtigt, das Guthaben auch mit solchen Forderungen zu verrechnen, die bei Vertragsbeendigung noch nicht bekannt waren.

3.10 Eine Rechnung über Gutschriften und Belastungen des Kundenkontos wird nur auf Anforderung des Kunden (über die Kundenhotline oder das Kundenportal) erstellt. Der Diensteanbieter erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt die Ausstellung einer nach § 14 Umsatzsteuergesetz (UStG) belegfähigen Rechnung in Papierform ohne Einzelverbindungsnachweis als zusätzliche Leistung. Die Kosten des Entgelts können der Preisliste entnommen werden.

3.11 Auf Wunsch wird dem Kunden ein Einzelverbindungsnachweis („EVN") zur Verfügung gestellt. Nutzen mehrere Personen den Anschluss, muss der Kunde in Textform, oder im Kundenportal erklären, dass er alle aktuellen und zukünftigen Nutzer unverzüglich über die EVN-Erteilung informiert. Bei der gewerblichen Nutzung in Betrieben oder Behörden muss entsprechend erklärt werden, dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden sind. Die zusätzliche Bereitstellung eines EVN in Papierform erfolgt nur, soweit dies vom Kunden ausdrücklich gewünscht ist.

3.12 Beanstandungen von Abbuchungen vorausbezahlten Guthabens sind umgehend nach Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens des EVN an den Diensteanbieter zu richten; spätestens acht (8) Wochen ab Abbuchung des vorausgezahlten Guthabens muss die Beanstandung beim Diensteanbieter eingegangen sein.

3.13 Soweit keine Beanstandungen gegen die jeweilige Abbuchung erhoben wurden, gilt dies als Genehmigung. Der Diensteanbieter hält die Online-Rechnungen für die Dauer des Vertragsverhältnisses, den Einzelverbindungsnachweis drei (3) Monate nach Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens in dem Rechnungssystem zum Abruf für den Kunden bereit. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden die Rechnungen noch drei Monate in dem Rechnungssystem vorgehalten und anschließend gelöscht. In diesen Zeiträumen kann sich der Kunde diese Daten auch herunterladen oder ausdrucken.

3.14 Der Kunde kommt mit einer Entgeltforderung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Zugang der Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Befindet sich der Kunde in Verzug, werden – vorbehaltlich der Geltendmachung weitergehender Verzugsschäden – Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. Falls der Kunde Unternehmer ist, werden Zinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnet. In jedem Fall des Zahlungsverzugs des Kunden ist der Diensteanbieter zu einer neuerlichen Überprüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden berechtigt. Bei negativer Auskunft kann der Diensteanbieter Verbindungen zu Servicerufnummern oder Auslandsverbindungen beschränken.

3.15 Mahnt der Dienstanbieter fällige Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt an, wird dem Kunden hierfür eine Schadenspauschale nach der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden ist jedoch der Nachweis gestattet, dass kein oder nur ein wesentlich niedrigerer Schaden als die Pauschale entstanden ist.

Stand: November 2026