

# **AGB VOICE und SIP- Trunk**

teccle flow GmbH  
Schwabacher Str. 3  
90439 Nürnberg

Telefon: +49 911 9264-0  
info.flow@teccle-group.de  
www.teccle-group.de

Amtsgericht Nürnberg  
HRB 23746

Geschäftsführung:  
Patrick Schmid

HypoVereinsbank Nürnberg  
IBAN: DE29 7602 0070 0021 0959 74  
BIC: HYVEDEMM460

Sparkasse Nürnberg  
IBAN: DE42 7605 0101 0006 1968 02  
BIC: SSKNDE77XXX



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Bestimmungen.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vertragsabschluss / Leistungserbringung .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Änderungsvorbehalt und Kündigungsrecht .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Mitwirkungspflichten .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Leistungsstörung und höhere Gewalt .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Haftung und Haftungsbeschränkung.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Fair-Use-Policy und Kündigungsrecht.....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Internationales Roaming .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>„Roam like Home“ in der EU.....</b>	<b>8</b>
9.1	Fair-Use-Policy.....	8
9.1.1	Bedingungen der Fair-Use-Policy.....	9
9.2	Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindung .....	9
9.3	Volumenbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU bis 2022 .....	9
9.4	Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung .....	10
<b>10</b>	<b>Notruf .....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>Rufnummern / Rufnummernportierung / Mitwirkung.....</b>	<b>10</b>
<b>12</b>	<b>Mitwirkung des Kunden .....</b>	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Sperrung Einschränkung des Anschlusses.....</b>	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>Entstörung .....</b>	<b>12</b>
<b>15</b>	<b>Datenschutz.....</b>	<b>12</b>
<b>16</b>	<b>Datendienste und DatenFlatrates.....</b>	<b>12</b>
<b>17</b>	<b>SIM-Karten und Sperrung.....</b>	<b>13</b>
<b>18</b>	<b>Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung .....</b>	<b>13</b>
<b>19</b>	<b>Vertragsänderungen.....</b>	<b>14</b>
<b>20</b>	<b>Aufrechnung .....</b>	<b>14</b>
<b>21</b>	<b>Laufzeit und Beendigung.....</b>	<b>15</b>
<b>22</b>	<b>Insolvenz .....</b>	<b>15</b>

**23 Salvatorische Klausel ..... 16**

**24 Schriftformklausel ..... 16**

**25 Anwendbares Recht und Gerichtsstand ..... 16**

# 1 Allgemeine Bestimmungen

Bei Telekommunikationsdiensten gelten insbesondere die §§ 43a – 47b TKG (Kundenschutz) uneingeschränkt, die AGB beabsichtigen keine Änderung der vorgenannten Bestimmungen.

## 2 Vertragsabschluss / Leistungserbringung

Die Verpflichtung zur Leistungserbringung aus dem Vertrag entsteht für die teccle flow GmbH, Teil der teccle group (nachfolgend einheitlich „teccle group“ genannt) zu dem im Vertrag vereinbarten Leistungszeitpunkt. Der Vertrag kommt zustande, wenn das Angebot von teccle group durch den Kunden innerhalb der im Angebot genannten Bindungsfrist angenommen wird.

## 3 Änderungsvorbehalt und Kündigungsrecht

- teccle group behält sich vor, Software und Hardwareprodukte durch alternative Produkte zu ersetzen, wenn dies aus einem triftigen Grund (z.B. bei steigenden technischen Anforderungen) notwendig ist.
- teccle group behält sich das Recht vor, die angebotenen Dienste und Funktionen weiterzuentwickeln, zu verbessern oder auch einzustellen. Im Falle der Einstellung eines Dienstes wird der Kunde spätestens drei Monate vorher darüber in Kenntnis gesetzt.
- teccle group ist in der Wahl der technischen Mittel frei insbesondere im Hinblick auf die eingesetzte Technologie und Infrastruktur. teccle group ist berechtigt, die Technologie und Infrastruktur sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen und zumutbaren Mitwirkungshandlungen vornehmen.
- Die Qualität und die Funktionalität müssen jedoch beibehalten oder verbessert werden und es darf von der vertraglichen Leistung nicht deutlich abgewichen werden.
- Wenn dies zu einem Mehraufwand führen würde, der nicht zumutbar ist, oder die Änderungen für den Kunden nicht zumutbar sind, können beide Vertragspartner den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.

## 4 Mitwirkungspflichten

Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen teccle group bei der Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass teccle group Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Insbesondere gelten folgende Pflichten:

- Der Kunde beschafft von ihm ggf. zu verantwortenden Genehmigungen der Grundstückseigentümer so rechtzeitig, dass Planung und Erstellung des beauftragten Anschlusses termingerecht erfolgen können.

- Der Kunde unterstützt teccle group bei der Einholung aller von teccle group beizubringende Genehmigungen, indem er für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgt, soweit sie den Kunden betreffen.
- Der Kunde stellt teccle group alle zur Abwicklung der Leistungserbringung erforderlichen Informationen bereit.
- Der Kunde ermöglicht Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von teccle group oder von teccle group beauftragten Dritten den Zutritt zu Räumen und Einrichtungen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem teccle group Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikationsprotokollen entsprechen.
- Die Dienstleistungen dürfen insbesondere nicht zur Erfüllung von strafrechtlichen Tatbeständen missbraucht werden, insbesondere nicht zur Verbreitung von rassistischem, gewaltverherrlichendem oder pornographischem Material. Der Kunde haftet klarstellend für Schäden, die sich aus der schuldhaften Verletzung dieser Verpflichtung ergeben.
- Der Kunde darf die Leistungen nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine Anrufe tätigen, die Dritte belästigen, oder bedrohen, oder sogenannte Spam-Nachrichten und/oder sog. Schadsoftware versenden.
- Den Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Benutzerkennung / seines Passwortes teilt der Kunde teccle group unverzüglich mit. Der Kunde verpflichtet sich, das Passwort auf Verlangen von teccle group unverzüglich zu ändern.
- Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung üblicher und angemessener Nutzungs- und Zugangssicherheit.
- Es dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, bei denen der Kunde, oder ein Dritter aufgrund der von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteil erhalten soll, hierunter fallen insbesondere auch Zugänge zu so genannten Werbehotlines.
- Der Kunde darf bei Telefon-Flatrate keine Verbindungen zu Rufnummern aufbauen, 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 Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Callthrough, Call by Call, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call u. ä.
- Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit derartigen Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern.
- Der Kunde wird teccle group erkennbare Mängel der Leistung unverzüglich anzeigen.

## 5 Leistungsstörung und höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt ist teccle group von seinen Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben, sowie Pandemien. teccle group beseitigt Störungen der Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

## 6 Haftung und Haftungsbeschränkung

Für Vorsatz und Personenschäden haftet teccle group unbeschränkt.

- a. Die Haftung für Vermögensschäden, die bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, ist nach § 44a TKG beschränkt.
- b. teccle group haftet für Sach- und solche Vermögensschäden, die nicht in Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten erfolgen, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. teccle group haftet darüber hinaus für die vorgenannten Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer von teccle group zugesicherten Eigenschaft oder einer Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht von teccle group beruht. Soweit teccle group nicht grob fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf einen Betrag von 12.500 Euro. Im Übrigen ist die Haftung von teccle group ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.
- c. In keinem Fall haftet teccle group für Schäden, die sich aus dem Wegfall von Genehmigungen oder dem Ausfall von Einrichtungen anderer Anbieter ergeben. Vorangehende Klauseln und zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt. Die Haftung von teccle group ist ebenfalls ausgeschlossen für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe des Kunden entstanden sind.
- d. Kein Vertragspartner kann mangels Verschuldens für höhere Gewalt haftbar gemacht werden.

## 7 Fair-Use-Policy und Kündigungsrecht

- a. teccle group bietet die Flatrates nur auf einer "Fair Use"-Basis an. Die Telefonie-Flatrates sind ausschließlich für eine Mensch-zu-Mensch-Kommunikation von Büroarbeitsplätzen mit einem durchschnittlichen Telefonie-Verhalten konzipiert. Der Preis der Flatrate ist dabei so kalkuliert, dass der von teccle group für die vom Kunden vertelefontierten Minuten zu zahlendem Einkaufspreis von dem Preis für die Flatrate gedeckt ist. teccle group wird den Kunden auf eine Überschreitung dieses Volumens hinweisen und hat das Recht die Flatrates bei zweifacher Überschreitung mit einer Frist von 4 Wochen zu kündigen.
- b. Eine Verletzung der Fair-Use-Policy liegt insbesondere in folgenden Punkten\* vor:
  - Kunden nutzen den Service in einer Weise, welche unter Berücksichtigung des Vertrages und dem Zweck des Dienstes nicht angemessen ist.
  - Es liegt eine wesentlich intensivere Nutzung als die durchschnittliche Verwendung anderer Nutzer vor;
  - Der mobile Dienst wird in Verbindung mit einem anderen Gerät als einem Mobilfunktelefon verwendet;
  - Eine benutzerbezogene Flatrate wird von mehreren Personen/Geräten gleichzeitig benutzt;
  - Kontinuierliche oder nahezu kontinuierliche Nutzung durch dauerhafte Verbindungen, wie z.B. ein Baby-Monitor oder einen Router;
  - Verwendung für kommerzielle Zwecke wie das Anbieten von Text-, Anruf- oder Datendiensten an Dritte;

- Senden von Spam- oder Bulk-SMS (übermäßiges Senden von Text von einer Nummer zu einer oder mehreren Empfangsnummern) und / oder Bereitstellen von SMS-Diensten an Dritte;
- Verwendung in Verbindung mit einer simbox;
- Verwendung einer Verbindung durch oder für mehrere Endbenutzer;
- Der Kunde ist verpflichtet, missbräuchliche Nutzung außerhalb der Fair-Use-Policy als zusätzliche Nutzung gem. der Preisliste zu bezahlen. Bei wiederholter Zuwiderhandlung und Abmahnung durch teccle group kann teccle group den Vertrag fristlos kündigen.
- teccle group ist berechtigt, zukünftig zusätzliche Anforderungen an die vertragskonforme Verwendung im Sinne der Fair-Use-Policy zu stellen.

## 8 Internationales Roaming

- a. teccle group ermöglicht auch den technischen Zugang zu Diensten anderer Anbieter im Nicht-EU-Ausland, soweit ein Vertrag zwischen dem nationalen Funknetz-Partner von teccle group und dem Anbieter oder Partnern besteht, die den Zugang zum Anbieter realisieren. Das Roaming kann optional deaktiviert werden. Bei Nutzung dieser Dienste entsteht ein unmittelbares Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Anbieter im Ausland mit zusätzlichen Kosten für den Kunden. teccle group stellt nur den technischen Zugang zur Verfügung und hat keinen Einfluss auf den Leistungsumfang.
- b. Name, Anschrift und Dienste-Angebot der jeweiligen Anbieter benennt teccle group auf Anfrage. teccle group behält sich das Recht vor, die Auswahl der Anbieter, deren Dienstleistungen, die der Kunde im Ausland in Anspruch nehmen kann, sowie den Inhalt der mit diesen Anbietern bestehenden Verträge, jederzeit zu ändern. Im Übrigen bestimmt sich der Umfang der Leistungen nach dem Angebot des jeweiligen ausländischen Netzbetreibers. Zusätzliche Funktionen stehen für ausgehende Anrufe vom Mobilfunkendgerät aus dem Ausland teilweise nicht zur Verfügung, da Anrufe direkt vom ausländischen Anbieter vermittelt werden. Die Leistungen des International Roaming werden in Rechnung von teccle group aber im Namen des International Roaming Partners auf der Basis des mit diesem und dem Kunden zustande gekommenen Vertrages abgerechnet. Aufgrund der Übermittlung von Verbrauchsdaten durch den ausländischen Netzbetreiber, können Rechnungsposition für Roaming-Verbräuche gegebenenfalls erst nach der Rechnungsperiode in Rechnung gestellt werden.

## 9 „Roam like Home“ in der EU

### 9.1 Fair-Use-Policy

Im Rahmen der EU-weiten „Roam like at Home“ (RLAH) Regulierung gemäß der Änderungen der Roaming-Verordnung (VO (EU) 531/2012), welche mit 15.06.2017 in Kraft trat, können die in Ihrem Tarif enthaltenen Minuten und SMS (innerhalb der für den Tarif geltenden Maximalgrenze) unter Voraussetzung der Einhaltung der „Fair-Use-Policy“ ohne Aufpreis auch in den Ländern der EU (inkl. Island, Norwegen und Liechtenstein) verwendet werden. Nach Verbrauch der inkludierten Minuten und SMS werden die im Inland geltenden

Entgelte berechnet. Die Nutzung der Mobilfunkdienste zu Inlandspreisen ist durch die Regelungen zur angemessenen Nutzung („Fair-Use-Policy“) beschränkt.

### **9.1.1 Bedingungen der Fair-Use-Policy**

„Roam-like-Home“ ist nicht für den dauerhaften Einsatz im Ausland gedacht. Die Fair-Use-Policy (FUP) basiert auf Richtlinien der Europäischen Kommission, um eine unangemessene Nutzung im Ausland zu verhindern.

Die Flatrates ‚Festnetz Flat – VoIP‘ und ‚AllNet Flat – VoIP‘ sind ausschließlich für die Nutzung innerhalb des eigenen Campusnetzes gültig und fallen daher nicht unter die Regelung „Roam like Home“. Teilnehmer, die diese Flatrates gebucht haben und den Mobilfunkdienst im Ausland nutzen, werden nach den Standard Minuten-, MB- und SMS-Preisen wie Teilnehmer ohne Flatrate gemäß Anlage 4 abgerechnet.

## **9.2 Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder der stabilen Bindung**

Voraussetzung für die Anwendung von Roaming zu Inlandspreisen ist der gewöhnliche Aufenthalt in Deutschland oder der Nachweis einer „stabilen Bindung“ zu Deutschland gemäß Roaming-Verordnung. teccle group ist berechtigt, bei Vertragsabschluss und während des aufrechten Vertragsverhältnisses Nachweise zu verlangen, um die oben genannten Voraussetzungen zu prüfen. Weist der Kunde weder eine stabile Bindung noch einen gewöhnlichen Aufenthalt nach, werden die jeweiligen Roamingaufschläge gemäß der Tabelle 19 bis Tabelle 22 : „Preisliste SIP-Trunks & Flatrates (Gespräche, SMS und Daten)“ verrechnet.

Die Verrechnung etwaiger Aufschläge auf Grund einer Verletzung der Fair-Use-Policy gemäß „Verrechnung von Aufschlägen bei fehlendem Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts oder stabiler Bindungen“ und „Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung“ gem. der Preisliste kommt unbeschadet vom Erreichen des nachfolgend dargestellten Datenroaminglimits zur Anwendung.

## **9.3 Volumenbegrenzung für Datenroaming und Verrechnung von Aufschlägen bei Daten-Roaming in der EU bis 2022**

Die Höhe des Datenroaminglimits entspricht dem doppelten Volumen, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises für mobile Dienste (ohne Mehrwertsteuer) durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 12 der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 (Tabelle 18) bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt. Erst nach Erreichen dieses Datenroaminglimits werden für zusätzliches Volumen die Aufschläge gemäß der Tabelle 19 bis Tabelle 22 „Preisliste SIP-Trunks & Flatrates (Gespräche, SMS und Daten)“ erhoben. Die festgelegten Aufschläge sind reguliert und unterliegen einem Gleitpfad bis zum Jahr 2022 (siehe Tabelle 18 „Aufschläge nach Überschreitung des Datenroaminglimits in der EU“).

## 9.4 Verrechnung von Aufschlägen bei zweckwidriger/missbräuchlicher Nutzung

Folgendes Verhalten begründet eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung:

Ihre SIM Karte ist innerhalb des Beobachtungszeitraums von vier Monaten zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) in (einem) ausländischen Netz/en eingebucht und Minuten, SMS und Daten werden innerhalb des Beobachtungszeitraums zum überwiegenden Teil (mehr als 50%) im ausländischen Netz genutzt. SMS, Minuten und Daten werden dabei individuell betrachtet und geprüft.

Sollte innerhalb des Beobachtungszeitraums von 4 Monaten ein missbräuchliches /zweckwidriges Verhalten festgestellt werden, hat der Kunde die Möglichkeit, das Verhalten innerhalb von zwei Wochen zu ändern, indem der Kunde innerhalb dieser zwei Wochen entweder eine überwiegende inländische Nutzung oder die überwiegende Einbuchung in das inländische Netz nachweist. Sollte der Kunde das Verhalten nicht anpassen, ist teccle group berechtigt, rückwirkend die in Tabellen 19 bis 22 „Preisliste SIP-Trunks & Flatrates (Gespräche, SMS und Daten)“ der Preisliste vorgesehenen Aufschläge zu verrechnen.

## 10 Notruf

- a. Notrufe, welche nicht von zellularen mobilen Netzen erfolgen, werden immer an die Notrufstelle vermittelt, die für den bei der Rufnummernbeantragung angegebenen Standortadresse verantwortlich ist. Dies hat zur Folge, dass im Fall eines Notrufs mit Ortungsfunktion nicht der Ort bei der Notleitzentrale angezeigt wird, an dem sich der Kunde tatsächlich aufhält. Dies führt wiederum dazu, dass z.B. Rettungskräfte den Standort des Kunden nicht feststellen oder einen falschen Standort angezeigt bekommen und somit keine oder zu späte Hilfe möglich ist. Bei Absetzen eines Notrufs hat der Kunde daher darauf zu achten, dass dieser aus einem zellularen mobilen Netz erfolgt. Im Falle eines Umzugs ist der Kunde selbst verantwortlich, teccle group die neue Standortadresse mitzuteilen, um sicherzustellen, dass Notrufe die richtige Notrufabfragestelle erreichen.
- b. Das Absetzen von Notrufen ist bei einem Stromausfall nicht möglich, es sein denn, der Kunde hat sichergestellt, dass seine Endgeräte, das lokale Netzwerk und die Internetanbindung des Standortes auch bei einem Stromausfall im Gebäude durch eine alternative Spannungsversorgung operabel gehalten werden. Der Kunde ist daher selbst verantwortlich, die dauerhafte Verfügbarkeit der IPVerbindung zum System sicherzustellen.

## 11 Rufnummern / Rufnummernportierung / Mitwirkung

teccle group stellt dem Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen Mobilfunk- und Festnetzzufnummern im bestellten Umfang zur Verfügung. Bereits bestehende Rufnummern in Fest- und Mobilfunknetzen können auf Wunsch des Kunden entsprechend § 46 Telekommunikationsgesetz (TKG) und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen portiert werden.

Sofern der Kunde nach Beendigung des Vertrages von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat teccle group das Recht, die vertraglichen Leistungen bis zu vier Tage vor dem Vertragsende einzustellen, falls dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn spätestens vier Wochen vor Vertragsende ein entsprechender Antrag über den die Rufnummer aufnehmenden Anbieter bei teccle group eingegangen ist. Die Portierung der Rufnummer ist kostenpflichtig gem. der Preisliste.

## 12 Mitwirkung des Kunden

Sofern der Kunde die Portierung von bestehenden Festnetzrufnummern wünscht, sind folgende Informationen vom Kunden zur Verfügung zu stellen:

- Genaue Firmenanschrift des Vertragsinhabers (z.B. anhand der aktuellen Rechnung oder der Kündigungsbestätigung des bisherigen/ehemaligen Dienstansbieters)
- Anschrift des Installationsortes (falls abweichend vom Vertragsinhabers)
- Bestehende Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
- Informationen zu der zu portierenden Rufnummernblockgröße und ggf. der zu portierenden Einzelrufnummern
- Nach Portierung der Festnetzrufnummer ist der zuvor genutzte Anschluss des Kunden deaktiviert. Damit sind daran gekoppelte Dienste (beispielsweise: Internet, Fax) auf diesem Anschluss nicht mehr nutzbar.

Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden rechtzeitig einen neuen Anschluss zu beauftragen und bereitstellen zu lassen, falls sich eine Notwendigkeit aus Sicht des Kunden ergibt.

## 13 Sperrung Einschränkung des Anschlusses

teccle group darf den Anschluss des Kunden nur sperren, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat, oder eine Gefährdung der Einrichtungen der teccle group vorliegt, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen, oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht und teccle group deswegen aus Gründen der Schadensminderungspflicht den Netzzugang für den Kunden sperren muss.

Falls teccle group von Beauftragten Dritten (Bundesnetzagentur, Telekom Deutschland GmbH, Bedarfsträger) explizit auf missbräuchliche Nutzung von einzelnen Diensten der 0900-Gasse hingewiesen wird oder für einzelne dieser Rufnummern Abrechnungsverbote der Bundesnetzagentur zu beachten hat, wird teccle group ausnahmsweise die Erreichbarkeit dieser Rufnummern einseitig und ohne Ankündigung einschränken.

## 14 Entstörung

Teccle flow GmbH erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen während der Servicezeit. Die Servicezeit von Teccle flow GmbH ist an Werktagen (Montag bis Freitag), die nicht Feiertage in Bayern sind, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden. Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Störungsbeseitigung begonnen wird. Sie beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit. Bei Meldungen außerhalb der Servicezeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der teccle group-Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von teccle group ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die teccle group zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

## 15 Datenschutz

Rechtsgrundlage für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des Kunden sind die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und das Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie ergänzend das Bundesdatenschutz (BDSG).

## 16 Datendienste und DatenFlatrates

- a. Bei Datendiensten kann die maximale Übertragungsrates darüber hinaus sowohl vom eingesetzten Endgerät, der vor Ort der Nutzung verfügbaren Netztechnologie sowie den technischen und geographischen Gegebenheiten am Ort der Nutzung abhängen. Eine flächendeckende Netzabdeckung kann von teccle group nicht gewährleistet werden. Der Kunde hat anhand des eingesetzten Providers dessen Netzabdeckung für seinen Standort bzw. für sein Einsatzgebiet zu überprüfen. Die Liste der eingesetzten Provider stellt teccle group zur Verfügung. Der Kunde hat dann über die Homepage des Providers die Netzabdeckung zu prüfen
- b. Mit der Aktivierung der SIM-Karte(n) wird, sofern nicht anders vereinbart, eine Datennutzung für diese SIM-Karte(n) aktiviert. Datenverbindungen werden volumenabhängig gemäß der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Mit der Buchung einer Daten-Flatrate entfällt die volumenabhängige Abrechnung für den entsprechenden Teilnehmer.
- c. Bei den Datenoptionen „Flatrates“ steht ein vertraglich vereinbartes maximales Datenvolumen in jeweils angegebener Höhe zur Verfügung. Nach Überschreiten des Volumens reduziert sich die Übertragungsgeschwindigkeit automatisch auf maximal 56 kbit/s.

## 17 SIM-Karten und Sperrung

Zur Nutzung 18. mit einem Mobilfunktelefon im nationalen Funknetz ist eine eingebuchte teccle group SIM-Karte erforderlich. teccle group stellt dem Kunden im Rahmen der gebuchten Leistungen eine oder mehrere mit einer Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummern („PIN“) versehene teccle group SIM-Karte(n) sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode („PUK“) zum vertrags- und funktionsgerechten Gebrauch zur Verfügung. Sie bleibt (bleiben) Eigentum von teccle group und ist (sind) bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden umweltgerecht zu entsorgen oder auf Verlangen an teccle group zurückzugeben. teccle group darf sie jederzeit gegen eine Ersatzkarte austauschen. Geeignete Endgeräte hat der Kunde selbst zu beschaffen. Die Nutzung der Dienstleistungen von teccle group hängt vom Leistungsumfang des Endgeräts (z.B. GSM, UMTS, LTE, GPRS, HSCSD) des Kunden ab.

Die SIM-Karte(n) wird von teccle group mit dem vereinbarten Gesprächs-, SMS- und Datentarif aktiviert und freigeschaltet und schickt diesem dem Kunden per Post an die bei teccle group hinterlegte Adresse zu.

teccle group teilt dem Kunden eine persönliche PIN-Nummer zur Authentifizierung im Kundencenter zu.

teccle group wird die Berechtigung des Zuganges zu Diensten oder Plattformen durch Kennwörter und ZugangsCodes absichern. Ebenso ist die teccle group SIM-Karte durch die PIN und PUK Codes, bei Auslieferung gesichert und werden dem Kunden in schriftlicher Form gesondert mitgeteilt. Die teccle group SIM-Karte wird gesperrt, wenn die zum Einbuchen erforderliche, vom Kunden veränderbare, persönliche Identifikationsnummer (PIN) dreimal falsch eingegeben wird. Sie kann durch Eingabe der PUK entsperrt werden. Nach wiederholter Falscheingabe der PUK wird die Karte dauerhaft unbrauchbar. teccle group kann liefern in diesem Fall dem Kunden kostenpflichtig eine neue SIMKarte. Der Kunde ist für den verantwortungsvollen Umgang mit derartigen Kennwörtern und Codes verantwortlich und hat den Zugriff durch unbefugte Dritte zu verhindern.

## 18 Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung

- a. teccle group berechnet die Leistung, insbesondere die monatliche Grundgebühr – ab dem Zeitpunkt, ab dem die Leistung aktiv geschaltet wurde.
- b. Ein Tarifwechsel ist frühestens nach Ablauf der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit möglich. Verbunden mit dem Tarifwechsel ist der Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit mindestens in der Dauer der initialen Vertragslaufzeit verbunden, sofern die Partei nichts Anderes schriftlich vereinbaren.
- c. Die Rechnungstellung erfolgt einmal monatlich. Die Rechnung hat der Kunde in Operator Online abzurufen. Die monatliche Vergütung ist jeweils spätestens am dritten Werktag eines jeden Monats zur Zahlung im Voraus fällig, wobei es für die Rechtzeitigkeit auf den Eingang bei teccle group ankommt. Ist zum vereinbarten Zeitpunkt die Zahlung nicht eingegangen, ist der Kunde ohne Mahnung in Verzug.
- d. Kommt der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Zahlungen oder über einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, der eine Monatsvergütung erreicht, in Verzug, wird der dann noch offene Betrag für die Restlaufzeit des Vertrags bis zur nächsten Kündigungsmöglichkeit sofort zur Zahlung fällig.
- e. Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift ermächtigt der Kunde teccle group durch Erteilung eines entsprechenden SEPA-Mandats, den Rechnungsbetrag vom angegebenen

- Konto einzuziehen. Der Einzug der Lastschrift erfolgt zum vertraglich vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt.
- f. Die Frist für die Übermittlung der Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage vor dem Fälligkeitsdatum verkürzt. Der Kunde ist verpflichtet für die ausreichende Deckung des Kontos zum Fälligkeitsdatum zu sorgen. Im Falle einer Rücklastschrift aufgrund des Verschuldens des Kunden hat dieser die anfallende Bankgebühr zu tragen.
  - g. Für den Fall eines SEPA-Lastschriftmandats gelten die Ziff. 18.1 und 18.2 für den Fall, dass teccle group den Betrag nicht zum Fälligkeitszeitpunkt nicht einziehen kann, entsprechend.

## 19 Vertragsänderungen

- a. Dienstleistungen von teccle group können schriftlich und telefonisch vom Kunden beauftragt (gebucht) werden. Der Kunde kann den Kreis der Berechtigten, die zur Durchführung von Bestellungen befugt sind, schriftlich gegenüber teccle group einschränken. teccle group wird in Folge dessen, Aufträge auch nur von diesem Personenkreis akzeptieren. Monatliche Optionen sind zu- und abbuchbar.
- b. Für Upgrades auf eine höhere Anzahl Kanäle gelten die jeweils gültigen Tarife aus dem Vertrag. Verbunden mit dem Upgrade ist der Neubeginn einer Mindestvertragslaufzeit von mindestens 12 Monaten, falls die Restlaufzeit des Vertrages kleiner oder gleich 12 Monate ist.
- c. Ein Downgrade auf eine geringere Anzahl von Kanälen ist frühestens zum Ende der Mindestvertragslaufzeit möglich.

## 20 Aufrechnung

Eine Aufrechnung mit Gegenansprüchen ist nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen möglich.

## 21 Laufzeit und Beendigung

- a. Während der vereinbarten Laufzeit kann der Vertrag von den Parteien nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.
- b. Eine außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.
  - Eine außerordentliche fristlose Kündigung ist insbesondere möglich, wenn
  - ein Insolvenzverfahren beantragt wurde oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgewiesen worden ist,
  - der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt
  - Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden,
  - der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Monatsvergütungen oder über einen längeren Zeitraum mit einem Betrag, der eine Monatsvergütung erreicht, in Verzug ist,
  - wenn ihr die erforderliche Leistung ohne eigenes Verschulden unmöglich wird. In diesem Fall werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen unverzüglich zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.
- c. Im Fall der außerordentlichen fristlosen Kündigung ist teccle group berechtigt, alle Leistungen sofort einzustellen. teccle group kann in diesem Fall Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen oder wahlweise einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen, ohne diesen im Detail nachweisen zu müssen. Die Pauschale beträgt 60 Prozent der Zahlungen, die bei einer regulären Kündigung zum nächstliegenden Termin anfallen würden. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

## 22 Insolvenz

Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

- sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies beabsichtigt, hat er teccle group unverzüglich zu informieren,
- die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,
- sie auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss,
- gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur
- Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden, oder
- sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

## **23 Salvatorische Klausel**

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

## **24 Schriftformklausel**

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Klausel.

## **25 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist für beide Parteien Nürnberg