

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Anwendungsbereich, Vertragsgrundlage

- 1.1 Diese *Allgemeinen Geschäftsbedingungen*, die *Ergänzenden Bedingungen Internet* und die *Ergänzenden Bedingungen Telefonie* gelten für die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen der GWN Gemeindegewerke Nümbrecht GmbH (GWN) mit Endverbrauchern zur gewerblichen Nutzung (Verträge Luzie Office_1/2/3/4, Luzie Office_1/2/3/4 Standby, Luzie Office_100/200/300/500). **Die Produkte Luzie Office_1/2/3/4 und Luzie Office_1/2/3/4 Standby werden seit dem 01.12.2021 vermarktet.**
- 1.2 Für die Dauer der Standby Laufzeit Luzie Office_1/2/3/4 werden keine Telefondienstleistungen angeboten.

2 Anschluss

- 2.1 Der *passive Netzabschlusspunkt* (APL) im Haus gehört zu den Betriebsmitteln der GWN. Jede Beschädigung ist der GWN unverzüglich mitzuteilen. Der Zugang zum Breitbandnetz über den passiven Netzabschlusspunkt wird nicht exklusiv eingeräumt. Andere Grundstücksnutzungsberechtigte (z. B. Mietparteien in einem Mehrfamilienhaus) haben ebenfalls die Möglichkeit, über diesen Punkt Zugang zum Breitbandnetz der GWN zu erhalten.
- 2.2 Der Kunde erhält Zugang zum Breitbandnetz der GWN am *Optical Network Terminal* (ONT) der GWN. Als Standardleistung wird der ONT in unmittelbarer räumlicher Nähe zum APL installiert. Der Abgang am ONT ist der Übergabepunkt zum Kunden und für die Abgrenzung der Verantwortungsbereiche zwischen GWN und Kunden maßgeblich. Der Kunde ist nicht berechtigt, Veränderungen irgendwelcher Art an den Anlagen der GWN bis zum Übergabepunkt selbst vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen. Die Stromversorgung des ONT wird durch den Grundstückseigentümer oder den Kunden bereitgestellt.
- 2.3 Die vertraglich zugesicherte Übertragungsgeschwindigkeit wird durch eine Installation des ONT in unmittelbarer räumlicher Nähe zum APL gewährleistet (Erfüllungsort). Für mögliche Verluste durch die Installation an anderer Stelle (siehe Nr. 2.4 der AGB), die von der Art der Verkabelung abhängen können, ist die GWN nicht verantwortlich.
- 2.4 Wünscht der Kunde einen anderen Standort für den ONT, kann dieser nach den Vorgaben des Kunden verlegt werden, wenn dies technisch machbar und rechtlich zulässig ist. Hierfür wird nach Möglichkeit die bestehende Hausverkabelung genutzt. Wird eine Neuverkabelung erforderlich und ist hierfür die Zustimmung Dritter erforderlich, obliegt es dem Kunden, diese Zustimmung einzuholen und der GWN auf Anforderung nachzuweisen. Die Kosten für eine abweichende Installation nach Maßgabe von Satz 2 trägt der Kunde.
- 2.5 Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung von aktiven Endeinrichtungen (Router, Modem).
- 2.6 Anlagen und Empfangsgeräte sind vom Kunden so zu betreiben, dass in technischer Hinsicht störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der GWN oder Dritter ausgeschlossen sind.
- 2.7 Es obliegt dem Kunden im eigenen Interesse und zur Schadensminderung, in regelmäßigen Abständen Sicherungen seiner Daten durchzuführen. **Eine Datensicherung ist in jedem Fall vor der Aufschaltung des Anschlusses erforderlich. Unterbleibt diese, haftet die GWN nicht für einen Datenverlust im Zusammenhang mit der Aufschaltung.**

3 Bonitätsprüfung

Die GWN hat das Recht, vor Vertragsschluss oder während der Vertragslaufzeit eine Auskunft über die Bonität des Kunden einzuholen. Bei einer negativen Auskunft behält sich die GWN das Recht vor, vom Kunden Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlungen zu verlangen.

4 Leistungsumfang, Kundendienst-/Installationstermin

- 4.1 Enthält das Vertragspaket Internetdienste, ergibt sich der Leistungsumfang aus **B. Ergänzende Bedingungen Internet** und den Regelungen der übergreifenden AGB.
- 4.2 Enthält das Vertragspaket Telefoniedienste, ergibt sich der Leistungsumfang aus **C. Ergänzende Bedingungen Telefonie** und den Regelungen der übergreifenden AGB.
- 4.3 Voraussetzung für die Bereitstellung der Leistungen ist, dass der Netzabschlusspunkt (APL) im Haus installiert ist und der ONT an der mit dem Kunden vereinbarten Stelle angeschlossen ist (technische Voraussetzung für die Bereitstellung). Ist die technische Bereitstellung gegeben, kann die Bereitstellung der Dienste grundsätzlich innerhalb von zehn Werktagen erfolgen. Verzögerungen können sich daraus ergeben, dass der Kunde sich für die Mitnahme seiner Rufnummer entscheidet, der Vertrag mit dem vorherigen Anbieter noch nicht beendet werden kann, oder andere Voraussetzungen kundenseitig nicht vorliegen.
- 4.4 Der Wechsel in ein höherwertiges Produkt ist zum nächsten Monat ohne zusätzliche Kosten möglich. Es wird taggenau abgerechnet.
- 4.5 Die GWN bietet dem Kunden optionale Leistungen (Zusatzleistungen Internet/Telefon) an, die gesondert beauftragt werden müssen. Die einzelnen Leistungen sowie die zugehörigen Preise sind im Preisblatt aufgeführt.

5 Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsschluss wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Später eintretende Veränderungen, die Auswirkungen auf die Vertragserfüllung haben (z. B. Namensänderung, Kontoänderung, Umzug), muss der Kunde unverzüglich der GWN mitteilen.
- 5.2 Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen sind unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten. Der Kunde hat in eigener Verantwortung sich seiner gesetzlichen Pflichten zu versichern und diese einzuhalten.
- 5.3 Die Überlassung des Anschlusses an Dritte zur Nutzung ist nur im Rahmen des sozial Adäquaten und innerhalb der Wohnung zulässig. Dies schließt jede kommerzielle Nutzung und die Überlassung des Anschlusses zur kommerziellen Nutzung aus. Der Kunde bleibt neben dem Dritten verantwortlich für die Einhaltung der vertraglichen Pflichten und gesetzlichen Bestimmungen.
- 5.4 Soweit dies zur Durchführung dieses Vertrags erforderlich ist, muss der Kunde einem Beauftragten der GWN den Zutritt zum Grundstück und seinen Räumen gewähren. Die GWN wird den Kunden rechtzeitig vorher informieren.

6 Rechnungen, Beanstandungen, Aufrechnungsverbot, Tarifinformation

- 6.1 Rechnungen werden monatlich erstellt und dem Kunden jeweils zum 15. des Folgemonats zugehen. Standardmäßig werden die Rechnungen per eMail an die im Vertrag angegebene eMail-Adresse des Kunden übersandt. Steht das Online-Portal zur Verfügung und entscheidet sich der Kunde für diesen Weg, wird die Rechnung im passwortgeschützten Bereich des Online-Portals unter **www.gwn24.de** zum 15. des Folgemonats bereitgestellt (Standard-Leistung). Zum Abruf der

- Rechnung muss sich der Kunde mit Benutzernamen und Passwort einloggen. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich nach der Bereitstellung der Rechnung im Online-Portal seine Rechnung abzurufen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erstellt und versendet die GWN auch Papierrechnungen.
- 6.2 Pauschalen (Flatrates) werden monatlich berechnet. Werden Entgelte zeitanteilig geschuldet, erfolgt eine taggenaue Abrechnung.
- 6.3 Der Kunde hat das Recht, innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung diese zu beanstanden (Beanstandungsfrist). Innerhalb der Beanstandungsfrist kann der Kunde verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis vorgelegt wird. Hat der Kunde nicht ohnehin einen Einzelverbindungs-nachweis nach Nr. 3 der *Ergänzenden Bedingungen Telefonie* beantragt, auf die er seine Begründung stützen kann, wird die GWN ihm diesen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Bestimmung zur Verfügung stellen. Zusätzlich zum Verbindungsaufkommen wird die GWN eine technische Prüfung durchführen, es sei denn die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Für die Bereitstellung dieser Unterlagen hat die GWN ihrerseits acht Wochen Zeit, gerechnet ab Zugang der Beanstandung. Erfolgt die Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung nicht innerhalb des Zeitraums nach Satz 1, erlöschen die Ansprüche aus Verzug. Sobald die geforderten Unterlagen vorgelegt werden, wird die Forderung fällig.
- 6.4 Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen nach Nr. 6.3 dieser AGB erhoben wurden, gespeicherte Daten acht Wochen nach Zustellung der Rechnung oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft die GWN weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
- 6.5 Die Beweislast dafür, dass die GWN die vertraglich geschuldeten Leistungen bis zum ONT fehlerfrei erbracht hat, trägt die GWN. Ergibt die technische Prüfung Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts ausgewirkt haben können oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde.
- 6.6 Bei unrichtiger Ermittlung des Verbindungsaufkommens hat die GWN einen Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt der vergangenen sechs Monate, es sei denn, die Vertragsbeziehung bestand noch nicht so lange. In diesem Fall ist der Durchschnitt der Abrechnungsmonate der Vertragslaufzeit heranzuziehen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er in den Vergleichsmonaten den Netzzugang nicht oder in geringerem Maße genutzt hat. Dies gilt auch, wenn erhebliche Zweifel bestehen, ob dem Kunden die Inanspruchnahme der Leistungen der GWN zugerechnet werden kann.
- 6.7 Weist der Kunde nach, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen nicht zugerechnet werden können oder Dritte durch unbefugte Veränderungen am öffentlichen Telekommunikationsnetz das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben, entfällt insoweit der Vergütungsanspruch der GWN.
- 6.8 Gegen Ansprüche der GWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist auf Ansprüche aus diesem Vertrag beschränkt.
- 6.9 Der Kunde wird per E-Mail über neue Produkte oder Upgrades informiert.

7 Abweichung von der Dienstqualität, Entstörung

- 7.1 Weicht die vertraglich vereinbarte Datenübertragungsrate (gemessen am Übergabepunkt gem. Nr. 2.3 der AGB) erheblich, kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend ab, steht dem Kunden das Recht zu, das Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Die Rechte bestehen auch für den Fall, dass der Telekommunikationsdienst anhaltend oder häufig wiederkehrend nicht in der vereinbarten Qualität erbracht wird. Für die Minderung ist das Verhältnis von tatsächlicher Qualität zur vereinbarten Qualität ausschlaggebend.
- 7.2 Im Fall einer Störung kann sich der Kunde rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen, per eMail (**stoerung@gwn24.de**) oder telefonisch unter **02293/9113-66** an die GWN wenden. Zu den üblichen Geschäftsöffnungszeiten steht die Servicebereitschaft im Kundencenter der GWN zur Verfügung. Erkennt die GWN von sich aus, dass Störungen ihres Netzes oder ihrer Dienste vorliegen, wird sie mit der Beseitigung der Störung unverzüglich beginnen.
- 7.3 Die Störungsbeseitigung ist für den Kunden kostenfrei, es sei denn, er hat sie zu vertreten.

8 Vertragslaufzeit, Kündigung, Umzug, Anbieterwechsel

- 8.1 Die Erstlaufzeit des Vertrags endet zum Ende des Kalendermonats, in dem der Vertrag geschlossen wird. Danach verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit, falls er nicht gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Ein Kündigungsgrund ist nicht erforderlich. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 8.2 Entscheidet sich der Kunde für einen anderen Anbieter wird die GWN dafür sorgen, dass die vertraglichen Leistungen nicht unterbrochen werden, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für den Anbieterwechsel vorliegen. Weitere Anforderungen zur Rufnummernportierung sind in **C. Ergänzende Bedingungen Telefonie Nr. 2.4** enthalten. Anlässlich des Wechsels darf der Anschluss nicht länger als einen Tag unterbrochen werden. Dauert die Unterbrechung länger an, ist die GWN zur Zahlung einer Entschädigung für jeden Tag der Unterbrechung in Höhe von 10,00 € oder 20 % der vereinbarten monatlichen Pauschale, je nachdem welcher Betrag höher ist, verpflichtet, wenn sie die Unterbrechung zu vertreten hat. Der Anspruch auf Entschädigung besteht nicht, wenn die Verzögerung vom Kunden zu vertreten ist. In gleicher Höhe besteht ein Entschädigungsanspruch, wenn die GWN einen Kundendienst- oder Installationstermin im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel versäumt. Der Entschädigungsanspruch gilt für jeden versäumten Termin.
- 8.3 Verzögert sich die Portierung der Rufnummern zum vereinbarten Termin um mehr als einen Arbeitstag, kann der Kunde von der GWN eine Entschädigung verlangen, wenn die Verzögerung von der GWN zu vertreten ist. Die Entscheidung beträgt 10,00 € für jeden Tag der Verzögerung und ist auf andere Entschädigungs- oder Schadensersatzzahlungen nach Nr. 7.1 anzurechnen.
- 8.4 Verzögert sich die Übernahme durch den neuen Anbieter, hat die GWN grundsätzlich einen anteiligen Vergütungsanspruch für erbrachte Dienste. Der Vergütungsanspruch beträgt die Hälfte des vereinbarten Entgelts und wird taggenau abgerechnet. Für den Wechsel selbst werden keine Entgelte erhoben.
- 8.5 Im Fall eines Umzugs hat jede Vertragspartei ein außerordentliches fristloses Kündigungsrecht, wenn am neuen Wohnort die GWN ihre Leistungen aus diesem Vertrag nicht anbietet.

9 Sperrung

- 9.1 Wird der Vertrag durch Kündigung, gleich aus welchem Grund beendet, ohne dass der Kunde zu einem anderen Anbieter gewechselt hat, ist die GWN berechtigt, die Bereitstellung des Anschlusses zu sperren. Notrufverbindungen zu den Nummern 110 (Polizei) und 112 (Rettungsdienste) bleiben aufrechterhalten.
- 9.2 Hat die GWN positive Kenntnis, dass der Kunde seinen Pflichten aus **Nr. 5.2** oder **5.3** nicht nachkommt und seine Nutzung des Zugangs gesetzliche Verbote verletzt, ist die GWN berechtigt, den Kunden abzumahnern und zur Unterlassung des Verstoßes zu verpflichten. Stellt der Kunde die Gesetzes- und Vertragsverletzung nicht ab, wird die GWN den Vertrag außerordentlich und fristlos kündigen und den Anschluss sperren.
- 9.3 Die Möglichkeiten der Sperrung des Anschlusses nach § 61 Abs. 4 und 6 TKG wegen Zahlungsverzugs bleibt unberührt.
- 9.4 Die Sperre wird auf die vom Missbrauch oder dem Zahlungsverzug betroffenen Leistungen der GWN beschränkt und nur so lange aufrechterhalten, wie der Grund für die Sperrung vorliegt.

10 Haftung der GWN

- 10.1 Die Haftung der GWN ist grundsätzlich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Die gesetzliche Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 10.2 Erleidet der Kunde Schäden an Leib, Leben oder Gesundheit durch schuldhaftes Verhalten der GWN, ist die Haftung nicht beschränkt. Weiter haftet die GWN auch im Fall von einfacher Fahrlässigkeit für Schäden, wenn eine wesentliche Pflicht verletzt wird. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in dem Fall der Verletzung wesentlicher Pflichten auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger Herstellung von Sicherheitskopien entstanden wäre.
- 10.3 Für Vermögensschäden des Kunden haftet die GWN im durch § 70 TKG vorgesehenen Umfang.
- 10.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Organe und Vertreter der GWN sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

11 Datenschutz

- 11.1 Die GWN verarbeitet personenbezogene Daten nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Näheres ist der Erklärung zum Datenschutz zu entnehmen, die jeder Kunde mit den Vertragsunterlagen ausgehändigt bekommt und den wesentlichen Vertragsbestandteil ist. Die Datenschutzerklärung ist zudem im Internet abrufbar unter www.gwn24.de.
- 11.2 Werden nach datenschutzrechtlichen Bestimmungen gesonderte Einwilligungen des Kunden verlangt, werden diese in Zusammenhang mit der regelungsbedürftigen Materie (z. B. Einzelbindungsnachweis, Aufnahme in öffentliches Teilnehmerverzeichnis, Widerspruch gegen sog. Inverssuche) eingeholt.

12 Außergerichtliche Streitbeilegung

- 12.1 Beschwerden des Kunden im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind zu richten an: GWN Gemeinwerke Nümbrecht GmbH, Schulstraße 4, 51588 Nümbrecht, Tel. 02293/9113-0, eMail: kummer@gwn24.de. Der Eingang der Beschwerde wird innerhalb von einem Werktag bestätigt und innerhalb von drei Werktagen beantwortet.
- 12.2 Der Kunde kann nach einem erfolglosen Einigungsversuch das Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation beantragen, wenn Streit darüber besteht, ob die GWN eine Verpflichtung aus den §§ 51, 52, 54 bis 67 oder aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen, sowie § 156 oder eine Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG, aus der Roaming-Verordnung oder aus Artikel 4 Abs. 1, 2 und 4 sowie Art. 5a der Verordnung (EU) 2015/2120 verletzt hat. GWN ist bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 216, Postfach 8001, 53105 Bonn; Tel.: 030/22480 590; Fax: 030/22480 518; eMail: **schlichtungsstelle-tk@bnetza.de**.
- 12.3 Voraussetzung für die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens ist, dass der Verbraucher seine Beschwerde zuvor an die GWN richtet. Der Antrag ist in Textform bei der Schlichtungsstelle einzureichen. Das Nähere regelt die Schlichtungsordnung, die von der Schlichtungsstelle im Internet bereitgestellt wird.

13 Salvatorische Klausel

- 13.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.
- 13.2 An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll vorrangig die Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Lässt sich ein solcher Wille nicht feststellen oder ist der Rückgriff auf diesen nicht zulässig, gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- 13.3 Die Bestimmung in Nr. 13.2 gilt entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

B. Ergänzende Bedingungen Internet

1 Leistungsumfang Internet

- 1.1 Der Kunde erhält im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen den Zugang zum Internet über eine funktionstüchtige Schnittstelle und den Zugangsknoten (Point-of-Presence – PoP). Über diesen Zugang ist dem Kunden die Datenübermittlung möglich. Die mittlere Verfügbarkeit beträgt 97 % auf das Jahr gerechnet.
- 1.2 Bei dem Zugang handelt es sich um einen Breitband-Internetanschluss. Der Zugang wird über eine dynamische IPv4-Adresse und/oder einen IPv6-Prefix realisiert. Vorbehaltlich einer individuellen Vereinbarung ist die GWN nicht verpflichtet, dem Kunden eine feste IP-Adresse zu überlassen. Die dem Kunden zugänglichen Inhalte im Internet werden von der GWN nicht überprüft. Es handelt sich um fremde Inhalte im Sinne der §§ 7 ff. Telemediengesetz (TMG).
- 1.3 Der Kunde erhält eine Internetflatrate. Die Download- und Upload-Raten sind abhängig vom jeweils gewählten Produkt und werden am ONT bereitgestellt (Erfüllungsort). Der Kunde kann die aktuelle Download-Rate, die aktuelle Upload-Rate und die Paketlaufzeit über das Angebot der Bundesnetzagentur (www.breitbandmessung.de) testen. Nach der Aufschaltung des Anschlusses wird die GWN hierauf durch Fernkommunikationsmittel in Textform (z. B. per eMail) erneut hinweisen.
- 1.4 Die Zuweisung einer festen IP-Adresse kann als Zusatzleistung beauftragt werden.
- 1.5 Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart ist, muss die GWN nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Daten beim Abrufen den zugehörigen Personen zugehen. Das gilt auch für den Abschluss von Geschäften.
- 1.6 Gemäß § 7 Abs. 2, §§ 8 bis 10 TMG ist die GWN nicht verpflichtet, die von ihr übermittelten oder gespeicherten Informationen zu überwachen oder nach Umständen zu forschen, die auf eine rechtswidrige Tätigkeit hinweisen. Verpflichtungen zur Entfernung oder Sperrung der Nutzung von Informationen nach den allgemeinen Gesetzen bleiben auch im Falle der Nichtverantwortlichkeit der GWN nach den §§ 8 bis 10 unberührt. Die GWN ist verpflichtet, das Fernmeldegeheimnis zu wahren.

2 Pflichten des Kunden

- 2.1 Persönliche Passwörter müssen vertraulich behandelt werden und vor dem Zugriff von Dritten geschützt werden. Hat der Kunde Anhaltspunkte, dass Dritte sich unberechtigt Zugang zu seinem Netzanschluss machen, muss der Kunde unverzüglich seine individuellen Zugangsdaten ändern.
- 2.2 Nutzt der Kunde Endgeräte, die per W-LAN angeschlossen sind, muss er ein entsprechendes Verschlüsselungssystem verwenden, um sicherzustellen, dass der Zugang nicht unbefugt von Dritten genutzt wird.
- 2.3 Der Kunde trägt die Verantwortung, seine eigenen Daten und Geräte durch entsprechende Software nach dem Stand der Technik zu schützen. Es obliegt dem Kunden im eigenen Interesse und zur Schadensminderung, in regelmäßigen Abständen Sicherungen seiner Daten durchzuführen.
- 2.4 Die GWN weist den Kunden daraufhin, dass er allein dafür verantwortlich ist, dass keine strafbaren oder sonst rechtswidrigen Handlungen über den Internet-Zugang begangen werden.

C. Ergänzende Bedingungen Telefonie

1 Leistungsumfang Telefonie

- 1.1 Die GWN stellt dem Kunden im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen einen den Zugang zum eigenen Kommunikationsfestnetz sowie zu den Festnetzen und Mobilfunknetzen anderer Betreiber zur Verfügung. Bei Sprachflatrates kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität oder der übermittelten Dienste (z. B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen. Die mittlere Verfügbarkeit für Sprachtelefondienste beträgt 97 % auf das Jahr gerechnet.
- 1.2 Die Sprachtelefondienste werden von der GWN mit zwei Sprachkanälen auf Basis des Internetprotokolls (Voice-over-Internetprotocol – VoIP) angeboten. Die Leistungsmerkmale nach Nr. 1.2.1 bis 1.2.6 der Ergänzenden Bedingungen Telefonie stehen am Anschluss zur Verfügung. Von den verwendeten Endgeräten hängt ab, in welchem Umfang der Kunde Leistungen am Netzabschlusspunkt in Anspruch nehmen kann. Der Einsatz und die Verwendung der Endgeräte fallen in den ausschließlichen Verantwortungsbereich des Kunden.
 - 1.2.1 Als Standardleistung erhält der Kunde bis zu drei geographische Ortsnetz-Rufnummern. Zusätzliche Rufnummern können kostenpflichtig hinzugebucht werden. Die Vergabe oder die Portierung von Rufnummernblöcken ist nicht möglich. Zusätzlich können bis zu sieben weitere Rufnummern gegen ein zusätzliches monatliches Entgelt beantragt werden. Die Höhe des Entgelts ergibt sich aus dem Preisblatt.
 - 1.2.2 Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des Anrufers übermittelt (CLIP), sofern die Funktion vom Anrufer nicht unterdrückt wird. Ruft der Kunde einen anderen Teilnehmer an, wird standardmäßig die Rufnummer des Kunden übermittelt. Die Übermittlung kann auf Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR). Eine fallweise Unterdrückung für jeden Anruf kann der Kunde selbst über die eigenen Endgeräte einstellen. Eine Rufnummernübermittlung findet in den gesetzlich vorgesehenen Fällen nicht statt.
 - 1.2.3 Rückfragen/Makeln: Herstellen einer zweiten Verbindung während des Gesprächs und Hin- und Herschalten zwischen zwei Gesprächen.
 - 1.2.4 Anklopfen: Signalisierung eines weiteren Anrufs während eines Gesprächs.
 - 1.2.5 Anrufweitschaltung bei besetzt/verzögert/ständig: Eingehende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weitergeleitet werden. Dem Kunden stehen dabei die Alternativen ständige Weiterleitung, Weiterleitung bei besetzt oder wenn die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden angenommen wird. Den Zielanschluss und die Art der Weitschaltung kann der Kunde selbst an seinen Endgeräten festlegen.
 - 1.2.6 Telefax-Verbindungen erfolgen über die Protokolle T.38 und G.711.
- 1.3 Dem Kunden wird eine Telefonflatrate für Verbindungen in das deutsche Festnetz zur Verfügung gestellt.
 - 1.3.1 In Abhängigkeit von dem gewählten Produkt werden die Verbindungen in deutsche Mobilfunknetze minutengenau abgerechnet oder ebenfalls als Flatrate angeboten.
 - 1.3.2 Von den Flatrates nicht erfasst sind Verbindungen in ausländische Fest- und Mobilfunknetze, zu Online-Verbindungen und zu Sonder- und Service-Rufnummern. Diese Verbindungen werden verbrauchsabhängig (minutengenau oder per Anruf) und in Abhängigkeit vom Zielland bzw. von der Sonderrufnummer abgerechnet.
- 1.4 Im Netz der GWN sind Preselection- und Call-by-Call-Dienste nicht möglich.
- 1.5 Die GWN behält sich vor, bestimmte Rufnummerngassen netzseitig zu sperren (z. B. „0900“-Nummern). Auf Wunsch des Kunden wird die GWN bestimmte Rufnummernbereiche sperren, soweit

dies technisch möglich ist. Die Sperrung erfolgt für den Kunden ohne zusätzliche Kosten. Für eine erneute Freischaltung von Nummern, die auf Kundenwunsch gesperrt wurden, kann die GWN ein Entgelt nach Maßgabe des Preisblatts verlangen.

- 1.6 In den Standardleistungen ist der Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis in gedruckter und/oder elektronischer Form enthalten. Die erforderlichen Erklärungen sind im Formular **Aufnahme in öffentliches Teilnehmerverzeichnis** abzugeben. Darüber hinausgehende individuelle Anforderungen an den Inhalt oder die Gestaltung sind Gegenstand gesonderter Vereinbarungen.

2 Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme

- 2.1 Der Kunde kann die Änderung seiner Rufnummern bei der GWN in Auftrag geben. Diese Leistung ist kostenpflichtig. Die Höhe des Entgelts ergibt sich aus dem Preisblatt.
- 2.2 Änderungen von Teilnehmernummern muss der Kunde hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber der GWN nach § 108 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen zwingend vorgegeben wird oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 2.3 Der Kunde kann seine bisherige Rufnummer behalten, wenn es sich um eine geographisch gebundene Nummer handelt, die an dem Netzzugang zur Verfügung steht (Rufnummernmitnahme). Die GWN übernimmt für Neukunden die Portierung vom bisherigen Anbieter kostenfrei. Zur Durchführung der Portierung muss der Kunde die erforderlichen Angaben machen. Rufnummernblöcke können nicht portiert werden, weil die GWN diese Leistung nicht anbietet.
- 2.4 Wechselt der Kunde zu einem anderen Anbieter und möchte seine Rufnummer mitnehmen, wird die GWN beim Wechselprozess mit dem neuen Anbieter kooperieren. Wird dem Kunden eine andere Rufnummer zugeteilt, ist der Kunde verpflichtet, seine bisherige Rufnummer an die GWN zurückzugeben.

3 Einzelverbindungs nachweis

- 3.1 Auf Wunsch des Kunden stellt die GWN nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis – EVN). Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt. Der Einzelverbindungs nachweis wird mit der Rechnung übersandt.
- 3.2 Im Einzelverbindungs nachweis sind auch alle Verbindungen enthalten, die von der Flatrate umfasst sind. Dagegen werden keine Einzelverbindungs nachweise erstellt für Verbindungen, die von Gesetzes wegen ausgenommen sind.

4 Notrufdienste

Die Verbindung zu den Notrufdiensten 110 (Polizei) und 112 (Rettungsdienste) sind möglich und werden auch im Fall der Sperrung des Anschlusses nach § 61 TKG aufrechterhalten. Die zuständige Notrufabfragestelle kann die Rufnummer des Anschlusses, von dem die Notrufverbindung ausgeht, erkennen und erhält Daten zur Ermittlung des Standorts, von der die Notrufverbindung ausgeht. Im Fall einer Stromunterbrechung sind die Notrufdienste nicht erreichbar. Dies gilt auch für Hausnotruf-Dienste.

5 Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist die Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geographische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, um die Abrechnung von Sonderleistungen zu umgehen, oder massenhafte Kommunikation betreibt, z. B. Faxbroadcastdienste, Call-Center-Dienste, Telefonmarketing oder Marktforschung.
- 5.2 Die Anrufweilerschaltung (Nr. 1.2.5 der Ergänzenden Bedingungen Telefonie) darf nicht dazu verwendet werden, um Dritte an der Telefonflatrate partizipieren zu lassen.

6 Abrechnung

- 6.1 Sonderleistungen werden entweder minutengenau oder je Anruf, ggf. unter Berücksichtigung der relevanten Entfernungszone mit der nächsten Monatsrechnung abgerechnet.
- 6.2 Ist erkennbar, dass das Verbindungsaufkommen des Kunden über Sonderleistungen im Sinne von Nr. 1.3.2 der Ergänzenden Bedingungen Telefonie einen erheblichen Umfang annimmt und gleichzeitig die begründete Sorge besteht, dass die Verbindlichkeiten nicht unmittelbar mit der nächsten Abrechnung ausgeglichen werden, ist die GWN berechtigt, ausgehende Gespräche zu sperren. Kann die GWN dem Kunden eine Warnung vor außergewöhnlich ansteigenden Kosten nicht rechtzeitig vor der Sperrung mitteilen, wird diese unverzüglich nachgeholt. Die Sperrung wird ebenfalls unverzüglich wieder aufgehoben, wenn sichergestellt ist, dass die Gespräche vom Kunden selbst oder mit dessen Wissen geführt wurden und für die in Anspruch genommenen Leistungen eine Vorauszahlung geleistet wird.
- 6.3 Enthält eine Rechnung auch Leistungen dritter Anbieter von Telekommunikationsdiensten, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen worden sind, wird der Kunde über die Gesamthöhe der auf den Fremdanbieter entfallenden Entgelte informiert. Der Kunde erhält auch Namen und ladungsfähige Anschrift des Anbieters. Zahlt der Kunde an die GWN den vollen Betrag, wird er auch von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Drittanbieter frei. Der Kunde hat das Recht, gegen einzelne Leistungen begründete Einwendungen zu erheben und, sofern er nicht den gesamten Forderungsbetrag erfüllt, Tilgungsbestimmungen zu treffen. Auf dieses Recht wird der Kunde in der Rechnung erneut hingewiesen.