

Allgemeine Geschäftsbedingungen (B2B) der telegra GmbH

1 Präambel

1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der telegra GmbH, nachfolgend telegra genannt, und dem Vertragspartner, nachfolgend Kunde genannt, hinsichtlich sämtlicher von telegra erbrachter Leistungen. Wird auf beide Vertragsparteien gleichermaßen Bezug genommen wird die Bezeichnung Vertragsparteien verwendet. Kunden sind ausschließlich Geschäftskunden (B2B).

1.2 telegra ist ein Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen (TK-Dienstleistungen) und sonstigen Dienstleistungen im Konvergenzbereich von Telekommunikation und IT. telegra erbringt für ihre Kunden TK-Dienstleistungen insbesondere im Bereich der IP-Telefonie bzw. Cloud-Telefonie, der Nutzung von Software zum Managen von Business-Telefonie sowie den Zugang zum öffentlichen TK-Netz (ein- und/oder ausgehende Telefonie) und hiermit in Zusammenhang stehende sonstige Leistungen.

1.3 telegra realisiert für ihre Kunden, die mittels über telegra geschalteter Rufnummern für Endkunden erreichbar sein wollen, sowohl geografische Rufnummern (Ortsnetzzufnummern) als auch Rufnummern im Bereich der Business-Telefonie, hier insbesondere 0800 und 0180 bzw. die Nutzung internationaler Rufnummern.

1.4 Die Vertragserfüllung in Bezug auf die TK-Dienstleistungen wird wesentlich beeinflusst durch die regulatorischen Rahmenbedingungen des TKG (Telekommunikationsgesetz), die aufgrund dessen erlassenen Rechtsverordnungen (z.B. TNV, TKÜV), den für den TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur (BNetzA), der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Behörden und Gerichte. Die Parteien stimmen hierüber überein, ebenso darüber, dass das Risiko von Änderungen dieser Rahmenbedingungen nicht einseitig von telegra zu tragen ist. Änderungen der Rahmenbedingungen können daher zu einer Vertragsanpassung führen.

1.5 telegra erbringt ihre Dienstleistungen ausschließlich nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie zusätzlich veröffentlichter Besonderer Geschäftsbedingungen für die einzelnen Produkte, der jeweiligen Auftragsformulare, ggf. gesonderter Leistungsbeschreibungen, ggf. gesonderter Service Level Agreements (SLA) und der vereinbarten Preise (Preislisten etc.). Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht,

wenn telegra ihnen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

1.6 Sofern Regelungen der einzelnen Besonderen Geschäftsbedingungen der telegra in einzelnen Punkten von diesen AGB abweichen, gelten die spezielleren Bedingungen der Besonderen Geschäftsbedingungen.

1.7 telegra wird den Kunden Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich (in der Regel per E-Mail oder Fax) mitteilen. Diese Änderungsmöglichkeit gilt auch für die Besonderen Geschäftsbedingungen oder Leistungsbeschreibungen bzw. für die SLAs. Der Kunde kann den Vertrag innerhalb 1 Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung (ggf. außerordentlich) jederzeit zu dem Tag vor Inkrafttreten der Änderungen kündigen, sofern die Bedingungen zu Ungunsten des Kunden geändert werden. Werden nur einzelne Leistungen geändert, besteht auch nur insoweit ein außerordentliches Kündigungsrecht des Kunden. telegra wird den Kunden auf die Kündigungsmöglichkeit und weiter darauf hinweisen, dass mit Ablauf der Frist die Zustimmung des Kunden als erteilt gilt. Macht der Kunde von seinem Kündigungsrecht keinen Gebrauch, wird die Änderung somit zu dem in der Änderungsmitteilung genannten Zeitpunkt wirksam.

2 Leistungen der telegra

2.1 telegra stellt ihre TK-Dienstleistungen und sonstigen Leistungen ihren Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung. Eine Verpflichtung zur Leistungserbringung nach dem neuesten Stand der Technik besteht nicht, wobei telegra stets einen aktuellen Stand der Technik anstrebt.

2.2 telegra ist berechtigt, die den vereinbarten Leistungen zugrunde liegenden technischen, betrieblichen und vertraglichen Voraussetzungen jederzeit zu ändern, sofern dies zu einer Verbesserung der vereinbarten Dienstleistungen führt und die Erbringung der Dienstleistungen nicht beeinträchtigt. Der Kunde wird von solchen Änderungen rechtzeitig schriftlich informiert.

2.3 telegra bietet Kunden im Rahmen der TK-Dienstleistungen die Nutzung einer virtuellen TK-Anlage, eines Teilnehmeranschlusses (Anschlussrufnummer) sowie die Möglichkeit der ein- und ausgehenden Telefonie.

2.4 telegra realisiert für ihre Kunden, die mittels über telegra geschalteter Rufnummern für Endkunden erreichbar sein wollen, ferner sowohl geografische Rufnummern (Ortsnetzzufnummern) als auch Rufnummern im Bereich der Business-Telefonie, hier insbesondere 0800 und 0180 bzw. die Nutzung internationaler Rufnummern.

2.5 Über die Erbringung von TK-Dienstleistungen im engeren Sinne hinaus erbringt telegra für den Kunden weitere, hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen (z.B. telegra ACD, telegra CONTROL, Vermietung von TK-Einrichtungen wie z.B. von Endgeräten).

2.6 Einzelheiten hinsichtlich der Leistungen der telegra ergeben sich aus den jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen und ggf. gesonderten Leistungsbeschreibungen sowie etwaiger SLAs, die in den Vertrag einbezogen wurden.

2.7 telegra ist berechtigt, sich bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Dritter zu bedienen. Diese sucht telegra sorgfältig und nach bestem Wissen aus.

3 Bereitstellung von telegra zugeteilten Rufnummern

Die Bereitstellung von Rufnummern durch telegra, die der telegra originär seitens der BNetzA zugeteilt wurden, an den Kunden bzw. die abgeleitete Zuteilung solcher Rufnummern erfolgt nur nach Maßgabe der Ziffer 2.4 dieser AGB. Ein Anspruch des Kunden auf Bereitstellung bestimmter Wunschnummern durch telegra besteht nicht.

4 Vertragsschluss, Beauftragung einzelner Leistungen, Sicherheitsleistung

4.1 Voraussetzung für die Erbringung der einzelnen Leistungen bzw. Dienste ist grundsätzlich eine schriftliche Beauftragung der jeweiligen Dienstleistung mittels des gesondert dafür vorgesehenen Auftragsformulars nebst Übersendung der unterzeichneten Preislisten der beauftragten Leistungen sowie die Übersendung des ausgefüllten und unterschriebenen Dienstleistungsvertrags-Formulars (Rahmenvertrag) nebst der erforderlichen Unterlagen. Der Kunde hält sich jeweils an seinen Auftrag gegenüber telegra 4 Wochen ab Zugang gebunden. telegra bleibt in der Annahme der Aufträge frei. Der Vertrag über die Erbringung einzelner Leistungen kommt zustande, wenn telegra diesen Auftrag schriftlich (z.B. per E-Mail oder Fax) bestätigt oder die gewünschte Dienstleistung freischaltet bzw. vornimmt.

4.2 Über jede beauftragte Leistung (z.B. Schaltung von Rufnummern, Kanälen oder Nebenstellen etc.) kommt zwischen den Parteien, sofern nicht anders vereinbart, ein gesonderter Vertrag zustande, auch soweit der Kunde mehrere Leistungen gleicher Art (z.B. Rufnummern) gleichzeitig über dasselbe Auftragsformular beauftragt hat.

4.3 telegra ist berechtigt, vor Abschluss des (Rahmen-)Vertrages oder auch während der Vertragsbeziehung die

Bonität des Kunden zu prüfen. Zu diesem Zweck können Auskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien eingeholt werden. Der Kunde ist hiermit einverstanden. telegra wird dem Kunden auf Anfrage Namen und Adressen der genutzten Wirtschaftsauskunfteien mitteilen.

4.4 telegra ist weiter berechtigt, zur Deckung von etwaigen Zahlungsausfällen bei telegra die Erbringung ihrer Leistungen von der Stellung einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe durch den Kunden abhängig zu machen. Eine Sicherheitsleistung kann auch während der Vertragslaufzeit vom Kunden gefordert werden. telegra wird im Einzelfall für den Fall, dass eine Sicherheitsleistung erforderlich erscheint, das Nähere mit dem Kunden im Wege einer Vereinbarung regeln. Die Sicherheitsleistung ist vom Kunden durch Überweisung eines vorher bestimmten Betrages auf das Konto der telegra oder durch Beibringung einer unbefristeten, selbstschuldnerischen Bürgschaftserklärung eines im europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstituts zu erbringen. Die Sicherheitsleistung wird fällig und von telegra in Anspruch genommen, sobald die Verbindlichkeiten des Kunden seine etwaigen Forderungen auf Anbietervergütungen übersteigen und der Kunden trotz Fälligkeit und Mahnung nicht an die telegra zahlt. telegra wird dem Kunden die Sicherheitsleistung nach Beendigung des Services, für den die Sicherheitsleistung erhoben wurde, zurückgewähren, sobald telegra keine Ansprüche mehr gegen den Kunden aus diesem Service zustehen, soweit die Sicherheitsleistung nicht bereits durch telegra in Anspruch genommen wurde.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde sichert zu, dass er im Rahmen der Vertragsbeziehungen bzw. auch für den Fall der Nutzung von Rufnummern die jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie die etwaig geltenden Zuteilungsregeln der BNetzA (z.B. Nummernpläne) und etwaig geltendes ausländisches Recht (bei Internationalen Rufnummern) strikt beachtet. Er wird die Leistungen der telegra insbesondere nicht zur Vornahme rechtswidriger Handlungen oder sonst in missbräuchlicher Weise nutzen.

5.2 Der Kunde wird telegra eine E-Mail-Adresse seines Geschäftsbetriebs nennen, die telegra zur Übersendung grundlegender Vertragserklärungen bzw. Vertragsunterlagen, wie Erstellung und Änderungen von Geschäftsbedingungen, Leistungsbeschreibungen sowie SLAs verwenden kann.

5.3 Der Kunde wird telegra Änderungen seiner Firma

inklusive der Rechtsform, seiner gesetzlichen Vertreter, seiner Anschrift, seiner Rechnungsanschrift sowie seiner E-Mail-Adresse (für Vertragsmitteilungen der telegra) unverzüglich schriftlich mitteilen und telegra entsprechende Beleg-Dokumente (z.B. geänderte Handelsregistereinträge) unaufgefordert zukommen lassen. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen diese Verpflichtung und ist er aufgrund dessen für telegra nicht erreichbar, geht dies zu seinen Lasten. Änderungen seiner Bankverbindung wird der Kunde telegra stets unverzüglich schriftlich mitteilen, wobei der Kunde eine Vorlaufzeit von mindestens 3 Werktagen zu berücksichtigen hat.

6 Verantwortlichkeit und besondere Pflichten des Kunden als Anbieter von Mehrwertdiensten

6.1 Für Angebot und Inhalt der Dienste unter den für den Kunden über telegra geschalteten Rufnummern ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Er versichert, dass Angebot und Inhalt der Dienste den geltenden gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und keine Rechte Dritter verletzen. Er sichert ferner zu, dass die Nutzung von Mehrwertdienste-Rufnummern (hier: 0800, 0180, oder internationale (Mehrwert-)Rufnummern) im Rahmen der Bestimmungen der BNetzA (z.B. Verfügungen im Amtsblatt der BNetzA, insb. Nutzungsbedingungen in Form von Nummernplänen o.ä.) bzw. bei ausländischen Rufnummern unter Beachtung entsprechender gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben des jeweiligen Landes erfolgt.

6.2 Im Fall der Nutzung von Rufnummern durch Kunden des Kunden (Unterkunden) wird der Kunde telegra mindestens auf Anfrage unverzüglich Namen und ladungsfähige Anschrift des Unterkunden mitteilen, damit telegra ihren Auskunftspflichten gegenüber der BNetzA oder sonstigen Auskunftsberechtigten nachkommen kann (vgl. 7.2 dieser AGB).

6.3 Der Kunde benennt telegra eine Beschwerdeanschrift nebst einer zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbaren Beschwerde-Hotline-Rufnummer und wird diese Daten gegenüber telegra stets aktuell halten.

6.4 Der Kunde hat telegra im Fall von Missbrauchsverdachtsfällen bzw. festgestellten Missbräuchen schadlos zu halten.

7 Beauskunftung von Kundendaten

7.1 telegra ist berechtigt, bei Anfragen bzw. Beschwerden, die ein berechtigtes Interesse erkennen lassen, den Namen und die Adresse des Kunden zu beauskunften und die Anfragenden bzw. Beschwerdeführer ggf. unmittelbar an den Kunden zu verweisen. Zu diesem Zweck wird telegra auf die vom Kunden gemäß Ziffer 6.3 dieser AGB genannten Daten verweisen.

7.2 Unabhängig davon wird telegra die Daten (Namen, ladungsfähige Anschrift sowie ggf. die Rufnummer der Beschwerde-Hotline) der Kunden oder ggf. deren Unterkunden beauskunften, sofern diesbezüglich eine gesetzliche Verpflichtung, insbesondere z.B. nach dem TKG (derzeit §§ 66i und 111 ff.), besteht.

8 Entgelte für Leistungen/ Abrechnung, Verrechnung und Zahlungsbedingungen

8.1 telegra stellt dem Kunden die Entgelte für die vereinbarten Leistungen nach Erbringung der Leistung bzw. bei wiederkehrenden Leistungen monatlich (Kalendermonat) in Rechnung. Die Preise gemäß den vereinbarten Preislisten verstehen sich jeweils zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Rechnungen bzw. Gutschriften der telegra werden ausschließlich auf Basis der von ihr bzw. etwaiger Vorleistungspartner aufgezeichneten Verkehrsdaten erstellt. Etwaige vom Kunden selbst oder von telegra zu Informationszwecken im Rahmen von Statistiken mitgeteilte Daten sind für die Rechnungsstellung nicht relevant.

8.2 Der Kunde ist zur Zahlung der vereinbarten (z.B. einmaligen, monatlichen, nutzungsabhängigen und sonstigen) Entgelte verpflichtet.

8.3 Einmalige Entgelte (z. B. Einrichtungskosten) sind mit der ersten laufenden Rechnung zu entrichten.

8.4 Monatliche Entgelte (z.B. monatliche Grundgebühren) sind beginnend mit dem Monat, in dem die Leistung erstmalig betriebsfähig bereitgestellt oder erbracht wurde, zu zahlen. Eine anteilige Berechnung findet nicht statt.

8.5 Sonstige Entgelte sind jeweils nach Erbringung der Leistung zu zahlen.

8.6 Die Preislisten gelten für alle denkbaren Leistungen, die nach aktuellem Stand vereinbart werden können. Daraus ergibt sich nicht, dass diese Leistungen auch tatsächlich vereinbart wurden. Maßgebend im Hinblick auf die seitens telegra gegenüber dem Kunden abzurechnenden Ent-

gelte ist, welche Leistungen vom Kunden tatsächlich beauftragt bzw. welche Leistungen im Einzelnen vereinbart wurden, für die dann die bereits in der vereinbarten Preisliste aufgeführten Preise zum Tragen kommen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wird. Gleiches gilt für den Fall etwaiger faktischer Inanspruchnahme von Leistungen.

8.7 Etwaige Anbietervergütungen rechnet telegra ebenfalls monatlich im Gutschriftswege gegenüber dem Kunden ab.

8.8 Die Rechnungstellung erfolgt auf elektronischem Wege, sofern nichts anderes vereinbart ist.

8.9 Das telegra zustehende Entgelt für die erbrachten vertraglichen Leistungen sowie etwaige sonstige Forderungen (z.B. Verzugszinsen) wird durch telegra - soweit möglich - mit den dem Kunden im Rahmen von Mehrwertdienste ggf. zustehenden Anbietervergütungen verrechnen.

9 Fälligkeiten, Zugang, Beanstandungen, SEPA-Lastschriften

9.1 Entgelte für die Leistungen der telegra sind grundsätzlich sofort mit Zugang der Rechnung fällig; unter Ziffer 9.4 ist für Kunden mit Lastschrift ein abweichender Fälligkeitszeitpunkt geregelt. Als Zugang der Rechnung gelten auch die elektronische Hinterlegung der Rechnung im Serviceportal telegra CONTROL auf unserer Homepage oder sonstige mit dem Kunden vereinbarte Wege der Übermittlung (z.B. Mailversand). Die Zugangsfähigkeit liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Die Entgelte der telegra und die etwaige Anbietervergütung (z.B. bei 01805) werden grundsätzlich monatlich abgerechnet. Ergibt sich ein Saldo zu Gunsten telegra, greift der Fälligkeitstermin aus Satz 1 dieser Regelung.

9.2 telegra zahlt die sich ggf. nach Verrechnung der Entgelte der telegra ergebenden Guthaben der Kunden aus Anbietervergütungen für Mehrwertdienste - sofern diese durch einen entsprechenden Geldeingang durch die jeweiligen Teilnehmernetzbetreiber bzw. Vorleistungspartner bei telegra gedeckt sind - nach Eingang der Zahlungen, in der Regel ca. 6 Wochen nach Ende des Abrechnungsmonats, spätestens zum 15. des jeweils übernächsten Monats, an den Kunden aus.

9.3 Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen von telegra gestellte Rechnungen bzw. Gutschriften sind binnen 8 Wochen nach Zugang schriftlich gegenüber telegra zu erheben. Anderenfalls gelten die Rechnungen als durch den Kunden genehmigt. telegra weist den Kunden auf diese

Folge gesondert im Rahmen der Rechnungsstellung hin. Für die Rechtzeitigkeit kommt es auf den Zeitpunkt der Versendung an.

9.4 Der Kunde kann telegra zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs im Zusammenhang mit den seitens telegra abgerechneten Leistungen ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen. Im Rahmen der Durchführung von SEPA-Lastschriften erfolgen seitens telegra Vorankündigungen an die Kunden/Schuldner mindestens 2 Bankarbeitstage (MO-FR, mit Ausnahme von Feiertagen) vor Durchführung der jeweiligen Lastschrift.

9.5 Erfolgen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen Rücklastschriften oder sind Lastschriften bereits nicht erfolgreich einlösbar, hat der Kunde telegra diesbezüglich die ihr deswegen in Rechnung gestellten Gebühren ihrer Bank zu ersetzen. telegra wird dem Kunden diese Kosten in Rechnung stellen. Auf Anforderung weist telegra dem Kunden die Höhe der angefallenen Bankgebühren nach.

10 Aufrechnung und Abtretung

Der Kunde kann gegenüber Forderungen der telegra nur dann die Aufrechnung erklären oder von einem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch machen, wenn die der Aufrechnung oder Zurückbehaltung zugrundeliegende Forderung des Kunden unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder von telegra anerkannt ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen gegen telegra ohne schriftliche Zustimmung der telegra an Dritte abzutreten.

11 Verzug, Verzugspauschale

11.1 Der Kunde kommt mit der Zahlung der Entgelte oder sonstiger Forderungen der telegra ohne gesonderte Mahnung in Verzug, wenn er nicht binnen 30 Tagen nach Rechnungszugang und Fälligkeit an telegra leistet. Er kommt bereits vor Ablauf der 30-Tage-Frist in Verzug, wenn er nach Fälligkeit auf eine Mahnung der telegra mit Fristsetzung nicht innerhalb der genannten Frist leistet.

11.2 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Entgelte in Verzug, ist telegra berechtigt, dem Kunden ab Verzugseintritt Verzugszinsen in Höhe von 9% über dem Basiszinssatz in Rechnung zu stellen. Beiden Parteien steht der Nachweis eines höheren bzw. niedrigeren Schadens frei. Im Fall des Verzuges ist telegra ferner berechtigt eine Pauschale in Höhe von 40 EUR geltend zu machen

11.3 telegra behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche oder anderer Rechte nach dem TKG (z.B. Sperre des Anschlusses) wegen Zahlungsverzuges vor.

12 Umsatzsteuer

In Bezug auf die Abrechnung der Leistungen der telegra wie auch der etwaigen Leistungen der Kunden gelten die jeweils gültigen Steuerbestimmungen der Bundesrepublik Deutschland.

13 Preisänderungen durch telegra

telegra ist berechtigt, ihre Preise für die ihr zustehenden Entgelte für die Zukunft zu ändern. Die telegra zustehenden Entgelte sollen bei Preisänderungen im Vorleistungsverhältnis im Verhältnis zum Kunden im Zweifel unverändert bleiben. telegra wird dem Kunden die geänderten Preise mit jeweils geänderten Preislisten nebst Gültigkeitstermin zur Kenntnis geben. Die Mitteilung der Preisänderung erfolgt spätestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der geänderten Preise per E-Mail oder Fax an die hinterlegten Kontaktdaten des Kunden. Die Inanspruchnahme der Leistungen der telegra durch den Kunden auch nach Inkrafttreten der mitgeteilten Preisänderung gilt als Annahme der Preisänderung durch schlüssiges Verhalten. Der Kunden wird bei der Bekanntgabe der Preisänderung auf diese Folge hingewiesen.

14 Missbrauchsvermeidung, Belehrung analog § 45o TKG

Der Kunde ist verpflichtet, über von ihm über telegra genutzte Rufnummern keine rechtswidrigen (z.B. sittenwidrigen, strafbaren oder anderweitig gesetzwidrigen) Inhalte anzubieten oder auf sonstige Weise bereitzustellen und die angebotenen Inhalte rechtmäßig zu bewerben. Insbesondere hat der Kunde sicherzustellen, dass der Nutzer und potentielle Nutzer keinerlei unverlangte Werbung oder Werbeanrufe unter Verstoß gegen die Pflicht zur Rufnummernübermittlung (vgl. § 102 Abs. 2 TKG) erhalten. Der Kunde haftet weiterhin dafür, dass seine etwaigen eigenen Kunden (Unterkunden) die oben genannten Pflichten nicht verletzen und dass keine Inhalte angeboten werden, die das Ansehen von telegra schädigen könnten.

15 Kosten der Rechtsverfolgung und -verteidigung

15.1 Verstößt der Kunde gegen eine seiner vertraglichen Pflichten und wird telegra deswegen von Dritten einschließlich staatlicher Stellen auf Unterlassung, Schadenersatz oder in sonstiger Weise in Anspruch genommen, stellt der Kunde telegra im Innenverhältnis auf erstes Anfordern

von diesen Ansprüchen während der Laufzeit des Vertrages und danach frei.

15.2 Die Freistellung durch den Kunden bezieht sich in diesem Zusammenhang auch auf die telegra im Rahmen der Rechtsverfolgung bzw. Rechtsverteidigung entstehenden Gerichts- und Anwaltskosten, Letztere auch für Rechtsberatung.

15.3 Der Kunde haftet insofern auch für seine Unterkunden.

16 Servicequalität und Störungsbeseitigung

16.1 telegra wird dem Kunden die vereinbarten Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungs- und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, sofern diese dem Kunden schriftlich als verbindlich bestätigt wurden. Als verbindlich vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von telegra nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.

16.2 telegra sorgt im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb ihrer Systeme. Soweit die Leistungserbringung durch telegra von der Verfügbarkeit von Netzen Dritter (z.B. Teilnehmernetzbetreiber) bzw. von Dritten zur Verfügung gestellter Übertragungswege abhängt, kann auf die Qualität und die Verfügbarkeit dieser Netze und Übertragungswege kein Einfluss genommen und somit grundsätzlich auch keinerlei Gewährleistung übernommen werden. telegra bietet eine mittlere Verfügbarkeit ihrer Dienste über 365 Tage von 97,5 %. Die Verfügbarkeit ist als Mittelwert aller dem Kunden überlassenen Sprachanschlüsse zu bilden. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten bleiben bei der Berechnung außer Betracht.

16.3 Soweit Störungen auftreten, hat der Kunde diese unverzüglich telegra zu melden. Während der Geschäftszeiten – MO-DO in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, FR 8.00-16.30 Uhr - steht dem Kunden dafür die Rufnummer bzw. E-Mail-Adresse des Kundenservice zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeiten steht eine technische Rufbereitschaft unter den von telegra bekannt gegebenen Kontaktdaten zur Verfügung.

16.4 Die Reaktionszeit bis zum Beginn der Störungsbeseitigung beträgt bei Störungen in den Systemen von telegra MO-FR in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr maximal 4 Stunden, soweit nicht durch SLAs andere Regelungen getroffen werden. Voraussetzung für die Störungsbeseitigung

ist, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten erfüllt. Der Kunde wird allgemein bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirken. Der Kunde hat telegra oder ihren Erfüllungsgehilfen insbesondere den ungehinderten Zugang zu Räumlichkeiten zu gewähren, in denen sich möglicherweise betroffene technische Einrichtungen befinden. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht vollständig, so werden die hieraus resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Anschlussverfügbarkeit und den Reaktionszeiten zugunsten von telegra berücksichtigt.

16.5 Hat der Kunde die von ihm gemeldete Störung selbst zu vertreten, so sind die durch die Störungsbeseitigung entstandenen Kosten von ihm zu tragen. Die Störungsbeseitigung der an den Anschlüssen von telegra angeschlossenen kundeneigenen Endeinrichtungen obliegt ausschließlich dem Kunden.

16.6 Soweit telegra mit der Erbringung ihrer Leistungen in Verzug gerät, steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht zu, wenn er erfolglos eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt hat. Die Nachfrist muss mindestens 14 Tage betragen. Andere Ansprüche des Kunden wegen Verzuges sind ausgeschlossen, soweit telegra nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht erfüllt hat.

17 Höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt ist telegra für den Zeitraum der Fortdauer des Leistungshindernisses von der Leistungspflicht befreit. Als höhere Gewalt gelten solche Ereignisse, die unabhängig vom Willen von telegra eintreten und unabwendbar an der Erfüllung einzelner oder mehrerer Vertragspflichten hindern, z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Aufruhr. Als Eintritt höherer Gewalt gilt auch der Fall, dass telegra die von Drittunternehmen benötigten Telekommunikationsübertragungswege nicht zur Verfügung gestellt werden, es sei denn, dass telegra dies zu vertreten hat. Arbeitskampfmaßnahmen bei solchen Drittunternehmen sind dem Fall höherer Gewalt gleich gestellt.

18 Gewährleistung

18.1 telegra gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Ansprüche auf Minderung oder Wandlung sind ausgeschlossen, sofern telegra die Störung innerhalb des auf die Störungsmeldung folgenden Werktags be-

seitigt hat. Andere Ansprüche wegen Verzuges, insbesondere Rücktritt, sind ausgeschlossen, soweit telegra nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat oder der Termin oder die Eigenschaft nicht zugesichert waren.

18.2 Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von telegra nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Netzen durch Teilnehmernetzbetreiber und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege erbracht werden können. telegra übernimmt daher keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. telegra tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

19 Haftung

19.1 telegra haftet unbegrenzt – mit Ausnahme der in § 44a TKG bzw. nachstehend geregelten Fälle – für die vorsätzliche oder grob fahrlässige Verursachung von Sach- oder Vermögensschäden durch einen ihrer gesetzlichen Vertreter, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen – sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft – außerdem bei einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit. Ebenso unbeschränkt ist die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

19.2 telegra haftet für bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten (TK-Dienstleistungen) für die Öffentlichkeit dem Kunden durch die telegra oder ihre Erfüllungsgehilfen entstehende Vermögensschäden begrenzt maximal in Höhe der in § 44a TKG niedergelegten Haftungsgrenzen – derzeit € 12.500 – je Schadensfall. Sind durch dasselbe schadenverursachende Ereignis mehrere Kunden der telegra geschädigt, ist die Haftung insgesamt auf zehn Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Summe der Einzelschäden die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstsumme steht. Diese Haftungsbegrenzung entfällt, sofern der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

19.3 Wird der Kunde von seinen eigenen Kunden (Unterkunden) wegen eines Vermögensschadens in Anspruch genommen und hat telegra hierfür im Innenverhältnis einzustehen, dann haftet telegra dem Kunden höchstens bis zu einem Betrag von € 12.500 je Schadensfall pro Drittkunde. Gegenüber der Gesamtheit der Unterkunden des Kunden ist die Haftung auf zehn Millionen Euro je schadenverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Partnern aufgrund desselben schadenverursachenden Ereignisses zu leisten sind, diese Höchstgrenze, so

wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

19.4 Für nicht auf der Erbringung von TK-Dienstleistungen beruhende Schäden haftet telegra für sich und ihre Erfüllungsgehilfen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls eine wesentliche Vertragspflicht (so genannte Kardinalspflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt wurde oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Erfolgt die schuldhafte Verletzung einer Kardinalspflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, ist die Haftung der Höhe nach auf solche vertragstypischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise vorhersehbar waren. Als vertragstypischer vorhersehbarer Schaden wird ein Betrag in Höhe von € 12.500 angenommen. telegra haftet bei einfacher Fahrlässigkeit nicht für Mangelfeschäden, mittelbare Schäden und entgangenen Gewinn.

19.5 Im Übrigen wird die Haftung, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere ist die Haftung für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- oder Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können, ausgeschlossen. Gleiches gilt für den Verlust von Voice-Dateien (z.B. Mailboxen), die telegra für den Kunden vorhält.

19.6 Soweit die Haftung von telegra wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von telegra.

19.7 Sämtliche Haftungsansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund verjähren nach 12 Monaten, nachdem der Geschädigte Kenntnis von den Anspruch begründenden Umständen erlangt hat. Ausgenommen sind die Fälle vorsätzlicher Schädigungen, der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus unerlaubter Handlung. Hier gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

20 Laufzeit und Kündigung

20.1 Eine Kündigung des Dienstleistungsvertrages (in Form des Rahmenvertrages) ist frühestens zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem das letzte beauftragte Produkt gekündigt werden kann.

20.2 Der (Rahmen-)Vertrag und die Einzelaufträge lau-

fen, sofern nichts anderes vereinbart wird, auf unbestimmte Zeit und können ordentlich von beiden Parteien mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien unbenommen.

20.3 Portierungen von Rufnummern zu anderen Netzbetreibern sind während der laufenden Vertragsbeziehungen mit der telegra ausgeschlossen. Vielmehr können solche grundsätzlich nur zum jeweiligem Vertragsende erfolgen.

20.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

20.5 Eine Kündigung aus wichtigem Grund ist insbesondere zulässig, wenn der Kunde mit mindestens zwei monatlichen Zahlungen seiner Entgelte gegenüber telegra im Rückstand ist oder gegen ihn bzw. gegen telegra ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung des Insolvenzverfahrens abgelehnt worden ist oder die Überschuldung droht. Ferner ist telegra zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses im Ganzen oder einzelner Leistungen (Services) berechtigt, wenn der Kunde (oder ggf. dessen Kunde) wiederholt trotz entsprechender Abmahnungen gegen wesentliche Vertragspflichten (s. insb. Ziffer 6 und 15 dieser AGB) verstößt.

21 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

21.1 Die Vertragsparteien achten im Rahmen der Durchführung des Vertrages strengstens die gesetzlichen Datenschutz-Bestimmungen, insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sowie dessen die Bestimmungen zum Fernmeldegeheimnis sowie ggf. des Telemediengesetzes (TMG).

21.2 telegra erhebt, verarbeitet, nutzt oder übermittelt personenbezogene Daten des Kunden an Dritte, soweit dies zur Erfüllung ihrer Vertragsleistungen erforderlich, gesetzlich angeordnet oder erlaubt oder von einer entsprechenden Einwilligung des Partners gedeckt ist.

21.3 telegra erhebt, verarbeitet, nutzt oder übermittelt personenbezogene Daten der Endkunden an Dritte nur, soweit dies gesetzlich - insbesondere durch das TKG oder BDSG - angeordnet oder erlaubt wird oder der Endkunde hierzu eingewilligt hat.

21.4 Die Parteien werden das jeweils mit der Datenverarbeitung betraute Personal über die rechtlichen Aspekte des Datenschutzes informieren und auf die Einhaltung des Datenschutzgeheimnisses (§ 5 BDSG) und des Fernmeldegeheimnisses (§ 88 TKG) schriftlich verpflichten.

21.5 Der Kunde ermächtigt telegra, vertragsbezogene Korrespondenz inklusive Anlagen (z.B. Rechnungen) auch unverschlüsselt per E-Mail zu führen. Eine verschlüsselte Übertragung erfolgt nur nach gesonderter schriftlicher Beauftragung durch den Kunden. Entsprechendes gilt für Up- und Downloads seitens des Kunden, beispielsweise von Statistiken im Serviceportal telegra CONTROL. telegra empfiehlt den Kunden ausdrücklich, die bereitgestellten Möglichkeiten einer Verschlüsselung für E-Mails und Up- und Downloads zu beauftragen und zu nutzen.

22 Statistiken, Nutzung von Online-Tools der telegra, persönliche Zugangsdaten

22.1 telegra liefert dem Kunden monatlich oder in anderen regelmäßigen Zeitfenstern im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften Statistiken über die eingehenden und ausgehenden Verbindungen bzw. sonstige Leistungen der telegra. Aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind die Statistiken hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Teilnehmern anonymisiert. Maßgeblich sind insoweit immer die jeweils einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (insb. TKG, BDSG). telegra ist berechtigt, für die Zukunft Änderungen in der Aufbereitung der Statistiken vorzunehmen. Über Änderungen werden die Kunden rechtzeitig mit einem Vorlauf von mindestens 3 Wochen informiert.

22.2 Der Abruf der Statistiken erfolgt, sofern nichts anderes vereinbart ist, über den für den Kunden auf der Website der telegra frei geschalteten Kundenaccount im Serviceportal telegra CONTROL. Der Kunde kann die für ihn erstellten Statistiken auf dieser Seite unter Eingabe seiner Zugangsdaten (Zugangskennung und Zugangspasswort) abrufen.

22.3 Der Kunde verpflichtet sich, persönliche Zugangsdaten zu Online-Tools der telegra, z.B. seine Zugangskennung und sein Zugangspasswort für den Bereich telegra CONTROL wie auch die abgerufenen Daten geheim zu halten und nicht unberechtigten Dritten zugänglich zu machen. Hierbei wird der Kunde die gesetzlichen Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen einhalten. Der Kunde muss das von telegra vorgegebene Passwort beim ersten Login ändern. telegra ist berechtigt, den Zugang zum Kundenaccount im Serviceportal telegra CONTROL bzw. zu sonstigen Kundenaccounts in Online-Tools der telegra jeweils zu eröffnen, wenn die Zugangskennung mit dem zugehörigen Passwort eingegeben wird.

22.4 Der Kunde hat gegenüber telegra Fälle des Missbrauchs oder der Weitergabe seiner Zugangsdaten zu vertreten und telegra davon unverzüglich in Kenntnis zu setzen. telegra übernimmt keinerlei Haftung für Schäden des Kunden oder Dritter, die durch unsachgemäßen oder unberechtigten Gebrauch der Zugangsdaten entstehen. Darüber hinaus haftet telegra nicht für die vom Kunden oder einem von diesen beauftragten Dritten oder sonstigen Dritten vorgenommenen Einstellungen bzw. Änderungen im Serviceportal telegra CONTROL oder anderen Online-Tools der telegra.

22.5 Zugangsdaten dürfen auf dem PC, einem USB-Stick oder anderem Speichermedium nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.

22.6 telegra bietet dem Kunden die Möglichkeit, Informationen verschlüsselt per E-Mail zu übersenden. Nutzt er diese nicht, ist telegra berechtigt, ihm ebenfalls Informationen unverschlüsselt zu übermitteln.

23 Geheimhaltung/ Vertraulichkeit

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, alle Erkenntnisse und Informationen, die sie anlässlich des Vertragsschlusses bzw. der Vertragserfüllung erlangt haben oder erlangen, vertraulich zu behandeln und hierüber Außenstehenden gegenüber Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch für die Existenz von Vertragsbeziehungen und die Konditionen. Insbesondere vertraulich zu behandeln sind Unterlagen, die als vertraulich gekennzeichnet sind.

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen,

- a. einer Partei zum Zeitpunkt der Vertragsverhandlungen bzw. des Vertragsschlusses bereits ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, welche
- b. zu dem vorstehenden Zeitpunkt bereits veröffentlicht sind, oder später, ohne dass dies auf eine rechts- oder vertragswidrige Handlung des Informationsempfängers zurückzuführen ist, durch Dritte veröffentlicht werden,
- c. vor oder nach dem Zustandekommen dieses Vertrages von einem berechtigten Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt gemacht wurden,
- d. der Öffentlichkeit vor dem Zeitpunkt der Information bekannt oder allgemein zugänglich waren,
- e. der Öffentlichkeit ohne Verletzung der vorstehenden Bestimmungen zum oder nach dem Zeitpunkt der Information bekannt oder allgemein zugänglich wurden,
- f. welche durch schriftliche Erklärung der anderen Vertragsseite ausdrücklich freigegeben wurden oder

g. welche aufgrund gesetzlicher, richterlicher oder behördlicher Anordnung preiszugeben sind.

Die Geheimhaltungspflicht gilt auch nach Beendigung des Vertrages für eine Dauer von einem Jahr fort.

24 Schlussbestimmungen

24.1 Sämtliche Erklärungen zu oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind in schriftlicher Form abzugeben. Mündliche Nebenabsprachen haben keinen Bestand. Abänderungen, Ergänzungen sowie die Aufhebung des Vertrages bedürfen ebenfalls der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses selbst.

24.2 Sollten eine oder mehrere der in diesen AGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordenen Bedingungen durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingung zu ersetzen.

24.3 telegra kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein nach § 15 AktG verbundenes Unternehmen übertragen. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag oder auch nur seinen Anspruch auf einzelne Leistungen hieraus an Dritte nur abtreten, wenn telegra vorher schriftlich zustimmt. § 354 a HGB bleibt unberührt.

24.4 Es gilt deutsches Recht, wie es zwischen inländischen Parteien Anwendung findet. Dies gilt auch, sofern der Kunden seinen Sitz im Ausland hat. Das UN-Kaufrecht findet keine Anwendung.

24.5 Gerichtsstand ist Köln, sofern der Kunde Kaufmann ist, der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört, er eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen.