

Allgemeine Geschäftsbedingungen MagentaZuhause Regio und Zuhause Kabel (Surfen u. Telefonieren).

- 1 **Wer ist Ihr Vertragspartner?**
Ihr Vertragspartner ist die **Telekom Deutschland GmbH**, (im Folgenden Telekom genannt), **Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 5919)**.
- 2 **Wie kommt der Vertrag zustande?**
Soweit wir mit Ihnen nichts anderes vereinbart haben, kommt der Vertrag mit Zugang unserer Auftragsbestätigung zustande. Falls wir unsere Leistung früher bereitstellen, kommt der Vertrag schon mit Bereitstellung der Leistung zustande.
- 3 **Welche Leistungen erbringt die Telekom?**
 - 3.1 Unsere Leistungen ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten.
 - 3.2 Die Nennung der für die Leistungserbringung von uns eingesetzten Netztechnologie und Technik in Vertragsunterlagen oder auf Internetseiten erfolgt zur Information und stellt – soweit nicht ausdrücklich als vertragliche Leistung vereinbart - keine vertragliche Vereinbarung dieser Netztechnologie und Technik dar. Wir sind in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik frei. Zur Netztechnologie und Technik gehören zum Beispiel Netz- und Übertragungstechnologien und -protokolle, technische Infrastrukturen und Plattformen sowie Benutzeroberflächen. Um auf technologische Neuerungen reagieren zu können, sind wir berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn dadurch die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht verändert werden. Führen Änderungen bei der Netztechnologie und Technik zu Änderungen der vertraglich vereinbarten Leistungen, gelten die Regelungen der Ziffer 8 [Änderungen von AGB und Leistungen].
- 4 **Welche Pflichten und Obliegenheiten haben Sie?**
Auch Sie haben Pflichten und sogenannte Obliegenheiten. Sie sind insbesondere verpflichtet,
 - a) die bereitgestellten Leistungen ausschließlich zu den vertraglich vereinbarten Zwecken und im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen,
 - b) ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen,
 - c) uns für vertragsbezogene Mitteilungen während der Dauer des Vertragsverhältnisses Ihre E-Mail-Adresse zu benennen,.
 - d) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Ihrer E-Mail-Adresse, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers uns unverzüglich mitzuteilen,
 - e) soweit wir für die Erbringung der Leistung Zugang zum Grundstück oder den darauf befindlichen Gebäuden benötigen, uns den Zugang auf Ihre Kosten zu ermöglichen,
 - f) den elektrischen Strom sowie die Erdung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung auf Ihre Kosten bereitzustellen.
 - g) alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von uns ausführen zu lassen.
- 5 **Was ist nicht erlaubt?**
 - 5.1 Ihnen ist es nicht gestattet,
 - a) die Leistungen ohne unsere Zustimmung Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen,
 - b) selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von uns überlassenen Leistungen aufzutreten,
 - c) bei Leistungen an festen Standorten eine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufzubauen.
 - 5.2 Ihnen ist es nicht gestattet, pauschal abgeregeltene Leistungen (z. B. Flatrates) wie folgt zu nutzen:
 - a) für das Angebot von Mehrwertdiensten sowie das Angebot oder die Nutzung von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Faxbroadcastdienste, Call-Center-, Telefonmarketing- und Marktforschungsdienstleistungen),
 - b) für die dauerhafte oder zyklische Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen,
 - c) für den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die dazu dienen Sprach- oder Datenverbindungen eines Dritten an einen anderen Dritten ein- oder weiterzuleiten (z.B. SIM-Boxing),
 - d) für Verbindungen, die dem Zweck dienen, dass Sie oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten sollen (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbethotlines),
 - e) für Verbindungen, die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer,
 - f) für Verbindungen, die mittels automatisierter Verfahren (z. B. ausführbare Routinen, Apps, Programme) hergestellt werden,
 - g) im Falle von pauschal abgeregeltene Telefonie- und/oder Telefaxverbindungen: Verbindungen herzustellen
 - die der Dateneinwahl dienen und mit denen Sie Zugang zum Internet erhalten,
 - deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer. Das sind z.B. Services für Chat, Call Through, Call by Call, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call),
 - die dauerhaft für Überwachungs- und Kontrollfunktionen umgeleitet werden.
- 5.3 Ihnen ist es nicht gestattet unsere Leistungen für die Übermittlung oder Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen. Sie dürfen ferner keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung) übersenden.
- 5.4 Weitere unzulässige Nutzungen für einzelne Produkte können in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten geregelt sein.
- 6 **Wie rechnen wir ab und wann müssen Sie bezahlen?**
 - 6.1 Die Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig.
 - 6.2 Die Preise sind von Ihnen nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
 - 6.3 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der Bereitstellung, anteilig für den Rest eines Monats und sodann Kalender monatlich zu zahlen. Die anteilige Berechnung gilt bei Beendigung des Vertrages entsprechend.
 - 6.4 Der Rechnungsbetrag ist von Ihnen auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung bei uns gutgeschrieben sein. Bei einem von Ihnen erteilten SEPA-Lastschriftmandat buchen wir den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktagen nach Zugang der Rechnung und der Ankündigung der Abbuchung vom vereinbarten Konto ab.
 - 6.5 Sind Sie mit der Rechnung nicht einverstanden, müssen Ihre Beanstandungen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei uns eingegangen sein. Wir werden Sie in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Ihre gesetzlichen Ansprüche bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
 - 6.6 Ihnen steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag zu.
- 7 **Was ist, wenn Sie nicht oder nicht rechtzeitig zahlen?**
Bei Zahlungsverzug mit einem Betrag von mindestens fünfundsiebzig Euro können wir die zu erbringende Leistung auf Ihre Kosten und unter den Voraussetzungen des § 45k Telekommunikationsgesetz (TKG) sperren. Sie bleiben in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.

8 Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?

- 8.1 Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist,
- die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
 - die die Telekom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und
 - soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrags nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.
- 8.2 Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.
- 8.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der Telekom und Ihrer Gegenleistung nicht zu Ihren Ungunsten verschoben wird, so dass die Änderung für Sie zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn
- die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder
 - neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 8.4 Änderungen der AGB oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.3 werden wir Ihnen mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu Ihren Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

9 Wie können wir unsere Preise ändern?

- 9.1 Wir sind berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).
- a) Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 142, 143 TKG).
- b) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.
- c) Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch rückläufige Kosten in anderen Bereichen etwa bei der Kundenbetreuung erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der Telekom die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für Sie ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 9.2 Die Telekom muss Preisanpassungen durchführen, die ein Gesetz, eine Entscheidung eines Gerichts oder eine Behörde (z.B. Bundesnetzagentur) verbindlich verlangt.
- 9.3 Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 oder 9.2 werden wir Ihnen mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.
- 9.4 Unabhängig von den Regelungen der Ziffer 9.1 bis 9.3 sind wir für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt

der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung haben Sie kein Kündigungsrecht.

10 Wie haften wir?

Wir haften nach §§ 44, 44a TKG und dem Produkthaftungsgesetz. Außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Regelungen gilt Folgendes:

- a) Wir haften bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.
- b) Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn - wir durch leichte Fahrlässigkeit mit unserer Leistung in Verzug geraten sind,
- unsere Leistung unmöglich geworden ist oder
- wir eine wesentliche Pflicht verletzt haben,
ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.
- c) Für den Verlust von Daten haften wir bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 10 b) nur, soweit Sie Ihre Daten regelmäßig so gesichert haben, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- d) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.

11 Was gilt hinsichtlich Vertragslaufzeit und Kündigung?

- 11.1 Standardleistung
Die Mindestvertragslaufzeiten sind in der Preisliste des jeweiligen Produktes bzw. Tarifes geregelt.
- a) Verträge **ohne Mindestlaufzeit**
Vertragsverhältnisse ohne **Mindestlaufzeit** sind mit einer Frist von **2 Wochen** zum Monatsende **kündbar**.
Kündigen Sie das Vertragsverhältnis bevor der Anschluss bereitgestellt oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so haben Sie uns die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung oder Änderung vereinbarten Preises hinaus.
- b) Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 12 Monaten**
Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 12 Monaten** sind mit einer Frist **von einem Monat** frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **weitere zwölf Monate**, wenn nicht spätestens **einen Monat vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- c) Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten**
Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten** sind mit einer Frist **von einem Monat** frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **weitere zwölf Monate**, wenn nicht spätestens **einen Monat vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- 11.2 Zubuchoptionen
Vertragsverhältnisse über Zubuchoptionen können mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Mit Kündigung des Vertrages über die Standardleistung enden auch Vertragsverhältnisse über Zubuchoptionen.
- 11.3 Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.
- 11.4 Eine Kündigung muss in Textform erfolgen.
- 11.5 Kündigen wir den Vertrag oder eine Zubuchoption vorzeitig aus einem von Ihnen zu vertretenden wichtigen Grund, sind Sie verpflichtet, uns einen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Der in einer Summe zu zahlende Betrag beläuft sich auf die Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu zahlenden monatlichen Preise. Sie müssen einen höheren Schadensbetrag zahlen, wenn wir einen höheren Schaden nachweisen. Sie müssen weniger oder gar nichts bezahlen, wenn Sie nachweisen, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

12 Nichtverfügbarkeit der Leistung

Soweit wir eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen haben, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (wie Übertragungswege oder Bitstream-Access anderer Netzbetreiber und Anbieter) abhängig ist, steht unsere Verpflichtung unter dem Vorbehalt, dass die erforderlichen Vorleistungen verfügbar sind. Im Falle der Nichtverfügbarkeit der Vorleistung werden wir Sie unverzüglich hierüber informieren. Beide Vertragspartner haben dann das Recht

den Vertrag zum Zeitpunkt des Eintritts der Nichtverfügbarkeit zu kündigen. Eventuell bereits von Ihnen im Voraus gezahlte Entgelte werden unverzüglich erstattet.

13 Welche Informationen sind noch wichtig für Sie?

- 13.1 Informationen über die von uns zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, die eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung vermeiden sollen, und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden Sie im Internet unter www.telekom.de/messverfahren.
- 13.2 Die Kontaktadressen für Serviceleistungen finden Sie im Internet unter www.telekom.de/kontakt.
- 13.3 Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis finden Sie unter www.telekom.de/agb.
- 13.4 Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen wir auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, finden Sie im Internet unter www.telekom.de/dienstesicherheit.
- 13.5 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:
Sie müssen Ihren Vertrag mit uns fristgerecht gekündigt haben. Der vom neuen Anbieter übermittelte und vollständig ausgefüllte Anbieterwechselauftrag muss spätestens sieben Werktage (jeweils montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei uns eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind von Ihnen zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- 13.6 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung steht Ihnen, sofern Sie Verbraucher sind, bei Vorliegen der jeweiligen Voraussetzungen die gesetzlichen Rechte (Rechtsbehelfe) zu. Dies sind z.B. (Wieder-) Herstellung der vertragskonformen Leistung, Reduzierung des Entgeltes, vorzeitige Beendigung des Vertrages, Schadensersatz oder eine Kombination der genannten Rechtsbehelfe.

- 13.7 Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
- 13.8 Sie können jederzeit verlangen, mit Ihrer Rufnummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder Ihren Eintrag wieder löschen zu lassen.
- 13.9 Zur Beilegung eines Streits mit uns über die in § 47a TKG genannten Fälle können Sie durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. Wir sind bereit an Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An Streitbelegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

14 Was gilt sonst noch?

- 14.1 Wir sind berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen. Wir haften für die Leistungserbringung durch Dritte wie für eigenes Handeln.
- 14.2 Sie können die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch uns auf einen Dritten übertragen.
- 14.3 Wir sind berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne Ihre Zustimmung auf die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 6794) oder auf einen sonstigen Dritten zu übertragen. Ihnen steht für den Fall der Übertragung auf einen namentlich nicht genannten Dritten das Recht zu, den Vertrag mit uns ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 14.4 Vertragsbezogene Mitteilungen senden wir Ihnen unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nach unserer Wahl an die von Ihnen benannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.
- 14.5 Sind Sie Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, gilt für die vertraglichen Beziehungen deutsches Recht und für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Gerichtsstand Bonn. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.