

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

## **der stimme GmbH, Spandauer Straße 32, 57072 Siegen**

**Stand 15.07.2020**

### **1 Vertragspartner**

Vertragspartner sind die stimme GmbH, Spandauer Straße 32, 57072 Siegen und der Kunde, der Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

### **2 Vertragsgegenstand**

2.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, auf deren Grundlage dem Kunden Telekommunikationsdienstleistungen sowie sonstige auf diesen Dienstleistungen basierende oder mit ihnen im Zusammenhang stehende Leistungen (nachfolgend: „Leistungen“ oder „Produkte“) bereitgestellt werden.

2.2 Entgegenstehende, ergänzende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn dieser Angebotsaufforderung, Bestellung, Annahmeerklärungen oder ähnliches beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird; es sei denn, dass die stimme GmbH ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Der Zustimmungsvorbehalt gilt in jedem Falle insbesondere auch dann, wenn die stimme GmbH in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen ohne weiteren Vorbehalt oder Widerspruch erbringt oder vom Kunden annimmt.

2.3 Soweit in vorrangigen Regelungen keine anderweitigen Bestimmungen enthalten sind, gelten ergänzend zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen grundsätzlich folgende Dokumente in der nachfolgenden Rangfolge:

Auftragsbestätigung, Auftrag, Leistungsbeschreibung, besondere Geschäftsbedingung, Preislisten.

Im Einzelfall mit dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben stets Vorrang. Sie sind zur Klarstellungs- und Dokumentationszwecken schriftlich festzuhalten.

- 2.4 Produkte, bei denen Leistungen pauschal abgegolten werden (z. B. Flatrates), werden nicht für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbieter und nicht für Anbieter und Betreiber von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbietern oder Betreiber von Faxbroadcastdiensten, Call-Center-, Telefonmarketingleistungen und Marktforschungsdienstleistungen angeboten. Pauschal abgeglichene Leistungen dürfen nicht für die vorgenannten Anwendungen sowie weiterhin nicht für die dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen sowie für den Betrieb von Kassensystemen über eine Wählverbindung genutzt werden.

### **3 Vertragsschluss**

- 3.1 Verträge kommen vorbehaltlich einer gesonderten Regelung mit Zugang der Auftragsbestätigung der stimme GmbH, spätestens jedoch durch Bereitstellung der Leistung durch die stimme GmbH, zustande.
- 3.2 Alle Angebote der stimme GmbH sind grundsätzlich freibleibend, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich die stimme GmbH auch nach der Annahme des Angebotes durch den Kunden vor.

### **4 Leistungsumfang**

- 4.1 Art und Umfang der von der stimme GmbH zu erbringenden Leistungen sind, insoweit vorrangig, in den produktspezifischen besonderen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibung, im Auftrag und Auftragsbestätigung und in der individuell getroffenen Vereinbarung geregelt.
- 4.2 Die Inanspruchnahme der Leistungen der stimme GmbH erfolgt regelmäßig durch die Verwendung von kundeneigenen Endgeräten / Endeinrichtungen. Diese Geräte und Endeinrichtungen gehören nur dann zum Leistungsumfang der stimme GmbH, wenn sie

Teil der produktspezifischen Leistungsbeschreibung sind oder wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Leistungseinschränkungen oder –ausfälle, die durch die Verwendung eigener Endgeräte und Endeinrichtungen des Kunden verursacht werden, hat die stimme GmbH nicht zu vertreten.

- 4.3 Bei der Nutzung von Telekommunikationsnetzen anderer Anbieter beschränkt sich die Leistungspflicht der stimme GmbH grundsätzlich darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Dasselbe gilt für den Zugang zu Angeboten anderer Anbieter. Derartige Leistungen, die fremde Dritte anbieten, gehören auch dann nicht zum Leistungsumfang der stimme GmbH, wenn sie aufgrund der Leistungen der stimme GmbH genutzt werden. Dasselbe gilt für Inhalte, die von Dritten angeboten und über Leistungen der stimme GmbH in Anspruch genommen werden können.
- 4.4 Die stimme GmbH ist berechtigt, sich zur Erbringung der eigenen Leistungen Dritter zu bedienen.

## **5 Termine und Fristen**

- 5.1 Termine und Fristen für den Beginn der Leistungen sind nur verbindlich, wenn sie zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart oder von der stimme GmbH ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Termine sind auch deshalb unverbindlich, weil Einzelheiten der technischen Umsetzung (z. B. Zeitpunkt der Freischaltung) zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht immer abschließend geklärt sein können.
- 5.2 Bei nicht rechtzeitiger oder unvollständiger Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden oder in Fällen höherer Gewalt verschieben sich die Termine und Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
- 5.3 Sofern im Rahmen der von der stimme GmbH zu leistenden Installationsarbeiten beim Kunden Hard- bzw. Softwareerweiterungen erforderlich werden, die bei Vertragsabschluss für die stimme GmbH nicht vorhersehbar waren, hängt die Bereitstellungszeit auch von der Belieferung durch den entsprechenden Vorlieferanten ab. Daraus resultierende Verzögerungen gehen nicht zu Lasten der stimme GmbH.

5.4 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt folgendes:

Samstage, Sonntage und alle bundes- und bundesweiten Feiertage geltend nicht als Werk- und Arbeitstage. Die regelmäßige Arbeitszeit der Stimme GmbH liegt an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr.

## **6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

- a) die überlassene Leistung darf nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
  - nicht zum Zwecke der in Ziffer 2.4 aufgeführten Tätigkeiten,
  - dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen übersandt werden wie z. B. unerwünschte oder unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS ebenso wenig wie nicht gesetzeskonforme Einwählprogramme,
  - darf keine rechtswidrige Kontaktaufnahme durch Telekommunikationsmittel erfolgen (§ 238 StGB),
  - dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130 a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der Stimme GmbH schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten,
  - ist dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung oder das

Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für die stimme GmbH, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,

- dürfen keine Verbindungen hergestellt werden,
    - die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines),
    - die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur zum Zwecke des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer,
    - die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben ohne dass der Dritte im Vorfeld Kenntnis hiervon hat,
  - sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichnungsrechte sowie sonstige gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
- b) Der Kunde hat auf eigene Kosten den Mitarbeitern der stimme GmbH oder ihrer Erfüllungsgehilfen Zugang zum Grundstück und den darauf befindlichen Gebäuden zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung von Prüf-, Installations- oder Instandhaltungsarbeiten erforderlich ist.
- c) Alle Installations-, Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten am Anschluss und an den für die Dauer des Vertragsverhältnisses überlassenen Anschalteinrichtungen (z. B. Router) dürfen nur von der stimme GmbH oder ihren Erfüllungsgehilfen ausgeführt werden, es sei denn, sie befinden sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug,
- d) die stimme GmbH und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der überlassenen Produkte/Rechte und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der überlassenen Produkte verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher

Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der stimme GmbH,

- e) die elektrische Energie für den Betrieb sowie der erforderliche Potentialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf eigene Kosten bereitzustellen,
- f) für den Fall, dass eine Anschalteinrichtung (z. B. Router) untergebracht werden muss sowie für gemietete Endgeräte sind auf eigene Kosten geeignete Räume bereit zu stellen und während der Dauer des Vertrages im ordnungsgemäßen Zustand zu erhalten,
- g) dem Kunden ist es nicht gestattet, an seinem Anschluss eine zweite Verbindung mittels Point-to-Point-Protokoll over Ethernet (PPPoE) aufzubauen,
- h) persönliche Zugangsdaten, z. B. Kennwort/Passwort, dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit vor der ersten Inbetriebnahme sowie in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erhalten haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern,
- i) vor Inanspruchnahme einer Anrufweitschaltung ist sicher zu stellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist,
- j) der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die Einzelheiten dieses Vertrages, insbesondere über die Rechte und Pflichten nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, zu unterrichten. Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschbaren Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat,
- k) soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistungen personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift, ist die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen,
- l) sollten von der stimme GmbH besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 Datenschutz-Grundverordnung verarbeitet werden, hat der Kunde die stimme GmbH hierüber unverzüglich schriftlich zu unterrichten,

m) der Kunde eines Produktes mit Telefonieleistungen ohne Anschluss ist verpflichtet, den Ortsnetzbezug zu dem Ortsnetzbereich, in dem der Kunde die Leistung nutzt (z. B. Firmen, Geschäftssitz, Filiale) oder einen Netzzugangsanschluss in den betreffenden Ortsnetzbereich hat, durch Vorlage im Original oder Kopie von entsprechenden Unterlagen nachzuweisen wie z. B.

- Gewerbebescheinigung,
- Handelsregisterauszügen,
- Kammerbescheinigungen,
- Grundstückseigentümersnachweise,
- Miet- oder Pachtverträge

Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, die stimme GmbH unverzüglich zu informieren, wenn die Voraussetzungen zur Überlassung des Produktes mit Telefonieleistungen ohne Anschluss entfallen sind. Bei Verstößen ist die stimme GmbH berechtigt, den Vertrag über das entsprechende Produkt fristlos zu kündigen.

## **7 Nutzung durch Dritte**

7.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder an Dritte weiterzugeben oder unter Einsatz der von der stimme GmbH überlassenen Leistungen selber als Anbieter von Telekommunikationsdiensten aufzutreten und Telekommunikationsleistungen, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten, soweit dies nicht ausdrücklich durch schriftliche Vereinbarung zwischen der stimme GmbH und dem Kunden vereinbart ist.

7.2 Der Kunde hat auch die Preise zu zahlen, die für befugte oder unbefugte Nutzung der überlassenen Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

## **8 Nutzungsrechte**

## 8.1 Softwareapplikationen auf den Servern der stimme GmbH

8.1.1 Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, die mit der überlassenen Leistung verbundenen Softwarefunktionalitäten auf den Servern der stimme GmbH gem. diesem Vertrag zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.

8.1.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Softwareapplikationen auf den Servern der stimme GmbH über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen.

Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Softwareapplikationen auf den Servern der stimme GmbH oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

## 8.2 Clientbasierte Software

Der Kunde und die von ihm eingerichteten Nutzer erhalten das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht, den Softwareclient auf seinem Rechner zu nutzen, sofern nicht eine unbeschränkte Nutzung der Clientsoftware vereinbart wird. Der Kunde ist im Fall der auf die Vertragslaufzeit beschränkte Nutzung verpflichtet, den Client nach Vertragsbeendigung zu löschen.

8.3 Der Kunde hat der stimme GmbH auf Verlangen Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen Dritte zu machen, insbesondere deren Namen und Anschrift mitzuteilen sowie Art und Umfang seiner gegen diese aus der unberechtigten Programmüberlassung bestehenden Ansprüche unverzüglich mitzuteilen.

## 9 Preise und Zahlungsbedingungen

### 9.1 Entgelt



9.1.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen. Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergibt sich aus den im Einzelfall mit dem Kunden getroffene Vereinbarung, hilfsweise aus den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen jeweiligen produktspezifischen Preislisten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, verstehen sich die zu zahlenden Entgelte als Nettoentgelte zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

9.1.2 Die Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig.

9.1.3 Die monatlichen nutzungsabhängigen Entgelte sind nachträglich zum 1. des Folgemonats zu zahlen. Wurde eine neue Anlage bis zum 15. des Vormonats im Portal (portal.stimme.cloud) freigeschaltet, ist der gesamte Monat zu zahlen. Wurde die Anlage nach dem 15. des Vormonats installiert, ist erst ab dem nächsten Monat ein Entgelt fällig.

Alle sonstigen Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen. Dies gilt insbesondere für alle nutzungsabhängigen Leistungen (z. B. verbrauchsabhängige Telefon- oder Online-Verbindungen) sowie alle erstmaligen Entgelte (z. B. Bereitstellungsentgelte).

9.1.4 Einmalige Bereitstellungsentgelte und die nutzungsunabhängigen Entgelte (z. B. monatliche Grundpreise) verstehen sich, soweit nichts Abweichendes geregelt ist, pro beauftragten bzw. erschlossenen Einzelstandort. Die stimme GmbH ist berechtigt, Abschlagszahlungen in angemessener Höhe nach Auftragserteilung und/oder nach Installationsfortschritt zu verlangen. Sonstige Vergütungen, insbesondere für Sonderleistungen, die nicht vom vereinbarten, hilfsweise üblichen Leistungsumfang abgedeckt sind, werden nach den im Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gemäß Preisliste gültigen Stundensätzen und nach dem entstandenen Aufwand (z. B. Materialkosten) abgerechnet.

9.1.5 Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Entgelte entfällt nicht dadurch, dass der Kunde die Leistung nicht selbst, sondern durch Dritte in Anspruch genommen hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ihm die

Nutzung nicht zuzurechnen ist. Der Kunde ist verpflichtet, eine unbefugte Nutzung unverzüglich anzuzeigen.

9.1.6 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit die Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## 9.2 Rechnungsstellung

9.2.1 Zu den Rechnungsinhalten und Teilzahlungen gelten bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten die Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (§§ 45 e ff. und § 99 TKG).

9.2.2 Sofern der Kunde mehrere Produkte / Dienstleistungen der stimme GmbH beauftragt hat, ist die stimme GmbH berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu stellen, wenn er für die Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift und bei Einzugsermächtigung dasselbe Konto angegeben hat.

9.2.3 Die Rechnung wird dem Kunden je nach Vereinbarung in Papierform oder online in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Für die Übermittlung einer Rechnung in Papierform wird die stimme GmbH ein monatliches Entgelt in Höhe der ihr entstandenen Selbstkosten erheben. Die Rechnung in elektronischer Form wird bevorzugt.

9.2.4 Sofern eine Rechnung in elektronischer Form vereinbart ist, stellt der Kunde sicher, dass er sein E-Mail-Postfach regelmäßig überprüft und seine eingehenden Nachrichten regelmäßig abrufen, damit er unverzüglich von eingehenden Nachrichten Kenntnis erlangen kann.

9.2.5 Sofern der Kunde zum Vorsteuerabzug berechtigt ist, stellt die stimme GmbH auf Anfrage kostenlos Online-Rechnungen mit einer qualifizierten elektronischen Signatur im Sinne des § 14 Abs. 3 UStG zur Verfügung. Der

Kunde hat der stimme GmbH seine Vorsteuerabzugsberechtigung auf Verlangen nachzuweisen.

- 9.2.6 Die Vergütungen für Dienstangebote Dritter, insbesondere für die Nutzung von Sonderrufnummern, die über den Anschluss von der stimme GmbH in Anspruch genommen werden, können seitens der stimme GmbH geltend gemacht und in Rechnung gestellt werden, soweit interne Vereinbarungen zur Abrechnung dieser Dienste zwischen dem Dritten und der stimme GmbH abgeschlossen worden sind.

Beim Angebot von öffentlich zugänglichen Telefondienstleistungen gilt § 45 h TKG.

### 9.3 Beanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungspreise oder sonstigen nutzungsabhängigen Preisen sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die stimme GmbH zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von 8 Wochen ab Rechnungszugang bei der stimme GmbH eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die stimme GmbH wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Der Grund der Beanstandung ist schlüssig darzulegen.

### 9.4 Zahlungsverzug / Leistungsstörungen / Sperre

#### 9.4.1 Verzug

Der Kunde gerät spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist die stimme GmbH berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

#### 9.4.2 Sperre und andere Leistungsverweigerungsrechte

- a) Die Befugnis der stimme GmbH zur Sperre von öffentlich zugänglichen Telefondiensten beim Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach § 45 k TKG.
- b) Weitere gesetzliche Rechte der stimme GmbH, insbesondere zur Verweigerung der Leistung an anderen als öffentlich zugänglichen Telefondiensten bei einer Leistungsstörung (z. B. durch eine Sperre oder eine Zurückbehaltung), bleiben unberührt.

Die stimme GmbH ist dazu insbesondere berechtigt,

- wenn der Kunde in nicht nur unerheblicher Höhe von mindestens 75,00 € mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug gerät,
  - wenn der Kunde gegen seine Pflichten und Obliegenheiten verstößt und der stimme GmbH deswegen die weitere Leistungserbringung nicht zuzumuten ist,
  - wenn ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung vorliegt,
  - wenn es zu einer besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens und der Höhe der Entgeltforderung der stimme GmbH kommt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird,
  - Die stimme GmbH wird dem Kunden eine Sperre in der Regel schriftlich, fernmündlich, per SMS oder per E-Mail im Voraus ankündigen. Die stimme GmbH wird die Sperre, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränken. Die stimme GmbH wird eine Sperre nur aufrechterhalten, soweit der Grund für die Sperre fortbesteht.
- c) Der Kunde bleibt auch im Falle einer berechtigten Sperre oder Leistungszurückbehaltung verpflichtet, das vereinbarte Entgelt zu zahlen. Im Falle der berechtigten Sperre ist die stimme GmbH darüber hinaus berechtigt, dem Kunden einen pauschalen Aufwendungsersatz für die Sperre und für den Wiederanschluss in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Pauschale ergibt sich aus

der jeweiligen produktspezifischen Preisliste. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass Aufwendungen nicht oder nur in geringerer Höhe angefallen sind.

## **10 Haftung**

10.1 Die stimme GmbH haftet für Vermögensschäden als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten nach den Regelungen des § 44a TKG. Das bedeutet:

Soweit eine Verpflichtung der stimme GmbH als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und nicht auf Vorsatz beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500,00 € je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches schadensverursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens zehn Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

10.2 Für Sachschäden und für nicht unter die Ziffer 1 fallende Vermögensschäden haftet die stimme GmbH bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Im Übrigen haftet die stimme GmbH nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung dann auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt ist. Als vertragstypisch und vorhersehbar gilt ein Schaden in Höhe von höchstens 12.500,00 €. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die stimme GmbH im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt.

Im Übrigen haftet die stimme GmbH bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Dieses gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Für den Verlust von Daten haftet die stimme GmbH nach den vorgenannten Ziffern nur im Umfang eines eigenen Verschuldensbeitrages und nur, soweit der Kunde seine Daten täglich gesichert hat (Backup) und diese mit einem nicht vollkommen unverhältnismäßigen Aufwand aus dem Backup wieder hergestellt werden können.

- 10.3 Für schadenverursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abhören eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen sonstiger Dritter, insbesondere anderer Anbieter oder Netzbetreiber entstehen, haftet die stimme GmbH nur, soweit die stimme GmbH Schadenersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern und Dritten zustehen. Die stimme GmbH kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadenersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung der stimme GmbH ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Dieses gilt nicht, soweit die schadensverursachenden Ereignisse oder Störungen durch die stimme GmbH bzw. ihrer Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen selbst verursacht worden sind.

## **11 Vertragslaufzeit / Kündigung**

- 11.1 Laufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus den in Ziffer 2 aufgeführten Bestimmungen.

Wird darin keine Vereinbarung getroffen, gilt folgendes:

- Der Vertrag wird mit einer Mindestvertragslaufzeit von 1 Monat geschlossen.
- Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 14 Tagen erstmals auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit kündbar.
- Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 Monat.
- Bei Rahmenverträgen gelten die vereinbarten Laufzeiten und Kündigungsfristen für jede gem. Rahmenvertrag beauftragte Einzelleistung gesondert.

11.2 Die Laufzeit beginnt zum jeweils vertraglich vereinbarten Termin. Fehlt eine solche Vereinbarung, beginnt die Laufzeit mit dem Datum der ersten fälligen, vollständigen Freischaltung bzw. betriebsfähigen Bereitstellung aller vertraglich vereinbarten Leistungen.

11.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt für beide Parteien unberührt. Für die stimme GmbH liegt ein wichtiger Grund insbesondere dann vor, wenn

- der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entspricht, in Verzug gerät oder
- eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung einer Verbindlichkeit gegenüber der stimme GmbH gefährdet ist oder
- ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet wird oder
- der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt oder zahlungsunfähig ist oder

- der Kunde die vollständige Einrichtung und Herstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch sein schuldhaftes, pflichtwidriges Handeln oder Unterlassen endgültig verhindert oder für die Dauer von mehr als 1 Tag in erheblichem Maße so erschwert, dass ein Festhalten am Vertrag unzumutbar ist oder
- der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere seine Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten verstößt oder
- der Kunde sich in sonstiger Weise vertragswidrig verhält; hierzu gehören insbesondere alle aus dem Kundenverhältnis resultierenden Verletzungen strafrechtlicher Vorschriften sowie die missbräuchliche Nutzung der vertraglichen Leistungen einschließlich der Beeinträchtigung der Dienstqualität und –funktion.

11.4 Gerät die stimme GmbH mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung, soweit nicht einzelvertraglich etwas Abweichendes festgestellt ist, nach den in Ziffer 10 festgelegten Bestimmungen. Die außerordentliche Kündigung des Vertrages erfordert ungeachtet der weiteren Voraussetzungen insbesondere, dass die stimme GmbH eine vom Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens 10 Werktagen nicht einhält.

11.5 Jede Kündigung bedarf, sofern nichts Abweichendes vereinbart wird, der Textform (z. B. per Brief oder E-Mail).

11.6 Kündigt die stimme GmbH das Vertragsverhältnis fristlos aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so ist der Kunde verpflichtet, der stimme GmbH den entstandenen Schaden zu ersetzen. Die stimme GmbH kann einen pauschalierten Schadenersatz in Höhe des festen monatlichen Grundpreises oder des monatlichen Mindestentgeltes bei Tarifen ohne festen Grundpreis, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewesen wären, geltend machen. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass der Stimme GmbH durch die Kündigung kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.



11.7 Sofern die Leistungserbringung der stimme GmbH von Vorleistungen Dritter (z. B. anderen Telekommunikationsanbietern) abhängt, ist die stimme GmbH berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn die Vorleistungen von den Dritten nicht bereitgestellt oder das zugrundeliegende Vertragsverhältnis von den Dritten gekündigt wird. Die stimme GmbH ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistungen zu informieren und bereits erbrachte Gegenleistungen zu erstatten. Dem Kunden steht in diesem Falle ein Schadenersatzanspruch nur zu, wenn der Kündigungsgrund von der stimme GmbH vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

## **12 Leistungseinschränkung, höhere Gewalt**

12.1 Die stimme GmbH ist berechtigt, Leistungen zu modifizieren (z. B. bei Softwareupdates oder –upgrades) oder vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aufgrund einer richterlichen Entscheidung oder einer behördlichen Maßnahme, aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, zur Sicherheit des Netzbetriebs, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, zur Interoperabilität der Dienste, zur Sicherung des Datenschutzes, zur Unterbindung einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung oder zu einer Leistungsverbesserung erforderlich ist.

12.2 Dasselbe gilt für Leistungsbeschränkungen oder –einstellungen, die aufgrund notwendiger Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten eintreten. Die stimme GmbH wird den Kunden über Maßnahmen der vorstehenden Art sowie über notwendige Baumaßnahmen unterrichtet und diese mit dem Kunden abstimmen. Die stimme GmbH wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, die Einschränkungen auf das geringste mögliche Maß zu reduzieren und baldmöglichst zu beseitigen.

12.3 Beruhen Leistungseinschränkungen oder –einstellungen, insbesondere zeitweise Störungen oder Unterbrechungen der Leistungen der stimme GmbH, auf höhere Gewalt, ist diese für den entsprechenden Zeitraum von ihrer Leistungspflicht

befreit, ohne dass der Kunde daraus Ansprüche ableiten kann. Als höhere Gewalt gelten alle von der stimme GmbH nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs der stimme GmbH liegenden Leistungshindernisse. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturgewalten, Feuer, Arbeitskämpfmaßnahmen – auch in Drittbetrieben – und eine Unterbrechung der Stromversorgung.

- 12.4 Die vorstehenden Einschränkungen bleiben bei der Berechnung der mit dem Kunden vereinbarten Servicezeiten (z. B. Verfügbarkeitszeiten) als Störung oder Ausfallzeit unberücksichtigt, es sei denn, die stimme GmbH hat diese Einschränkungen aufgrund eines eigenen vertragswidrigen Verhaltens zu vertreten.

### **13 Kreditwürdigkeit / Auskunfteien / Schufa**

- 13.1 Die stimme GmbH ist berechtigt, im Rahmen der Bonitätsprüfung und zum Schutz vor Forderungsausfällen bei Wirtschaftsauskunfteien Auskunft über den Kunden einzuholen. Darüber hinaus ist die stimme GmbH, soweit dies im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages erforderlich ist und der Kunde eingewilligt hat, berechtigt, bei dem kontoführenden Kreditinstitut des Kunden zur Bonitätsprüfung allgemein gehaltene bankübliche Auskünfte einzuholen.
- 13.2 Aufgrund entsprechender Einwilligung des Kunden übermittelt die stimme GmbH Wirtschaftsauskunfteien, insbesondere der Schufa Holding AG (SCHUFA) und/oder der Creditreform Siegen Ernst Hain GmbH & Co. KG Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung des Telekommunikationsvertrages und erhält dort Auskünfte über den Kunden. Die Datenübermittlung und –speicherung erfolgt im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der stimme GmbH, eines Vertragspartners der Wirtschaftsauskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Unabhängig davon kann die stimme GmbH der SCHUFA/Creditreform Siegen Ernst Hain

GmbH & Co. KG auch Daten über ein nicht vertragsgemäßes Verhalten (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen erfolgen gemäß Bundesdatenschutzgesetz nur, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die SCHUFA/Creditreform Siegen Ernst Hain GmbH & Co. KG speichert und übermittelt im Rahmen der vom Kunden erteilten Einwilligung die Daten an die angeschlossenen Kreditinstitute, Kreditkartenunternehmen, Leasinggesellschaften, Einzelhandelsunternehmen einschließlich des Versandhandels und sonstigen Unternehmen, die gewerbsmäßig Geld oder Warenkredite an Konsumenten geben bzw. Telekommunikationsdienste anbieten, um diese Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von Kunden geben zu können.

## **14 Datenschutz**

- 14.1 Die stimme GmbH ist berechtigt, die ihr im Rahmen des Vertrages bekannt werdenden personenbezogenen Daten (insbesondere Bestands- und Verkehrsdaten) des Kunden unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen oder behördlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu erheben, zu verarbeiten, zu speichern, zu nutzen oder weiterzugeben.
- 14.2 Die Verwendung der Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Begründung, Änderung und Durchführung des Vertrages sowie zur Wahrung berechtigter eigener Interessen (z. B. der Bekämpfung von Missbrauch, Abwehr von Schadenersatzansprüchen). Darüber hinaus können die Daten verwendet werden, soweit ein Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt oder anordnet oder der Kunde in die Verwendung eingewilligt hat.
- 14.3 Bestandsdaten (z. B. Name, Anschrift) werden durch die stimme GmbH nur dann für die Beratung des Kunden, die Werbung für eigene Angebote sowie zur Marktforschung verwendet, wenn der Kunde darin eingewilligt hat. Der Kunde kann dieser Verwendung seiner Daten jederzeit widersprechen oder seine vormals erteilte Einwilligung widerrufen.

14.4 Die stimme GmbH ist berechtigt, Bestands- und Verkehrsdaten an Dritte weiterzugeben, soweit dies für die Einziehung von Verbindungsentgelten oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist. Von der stimme GmbH eingesetzte Dritte werden vertraglich zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses sowie der datenschutzrechtlichen Vorschriften nach Maßgabe des Telekommunikationsgesetzes verpflichtet.

14.5 Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Daten werden seitens der stimme GmbH aus datenschutzrechtlichen Gründen nach Ablauf der gesetzlich vorgesehenen Fristen gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung beauftragt hat.

## **15 Streitbeilegungsverfahren nach § 47 a TKG**

Der Kunde, der weder selbst Telekommunikationsnetze betreibt noch Telekommunikationsanbieter für die Öffentlichkeit ist, kann nach § 47 a TKG im Falle eines Streites zu den in dieser Vorschrift genannten Verpflichtungen der stimme GmbH ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragen.

Hierzu hat er einen formlosen Antrag an die Bundesnetzagentur zu richten. Deren Adresse lautet wie folgt: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53123 Bonn.

## **16 Ergänzende Regelungen für Werkleistungen und den Verkauf von technischen Einrichtungen**

16.1 Der Kunde hat Mängelrügen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome in Textform und, soweit möglich und zum Nachweis erforderlich, unter Übergabe von Aufzeichnungen, Hardkopien oder sonstiger die Mängel veranschaulichenden Unterlagen zu melden. Ist die Ausführung der Leistung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch und ihre vereinbarte oder allgemein übliche Funktionstauglichkeit nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst das Recht auf Nacherfüllung zu, welches nach Wahl der stimme GmbH durch Nachbesserung oder Neulieferung

erfüllt werden kann. Der Kunde hat der stimme GmbH mit seiner ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung zweifach fehl oder verweigert die stimme GmbH die Nacherfüllung, bleibt dem Kunden in Bezug auf die betroffene Werkleistung das Recht vorbehalten, wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen

16.2 Hat die stimme GmbH nach Meldung eines Mangels Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Mangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten entsprechend der aktuellen Preisliste der stimme GmbH zu tragen.

16.3 Die Sachmängelhaftung erlischt für solche Leistungen, die der Kunde entgegen der vertraglich vereinbarten Bedingungen oder der Bedienungsanleitung nutzt, die er ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

Die Sachmängelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich in Textform bei der stimme GmbH rügt.

16.4 Bei Rechtsmängeln leistet die stimme GmbH dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der vertragsgegenständlichen Leistung verschafft oder sie die vertragsgegenständliche Werkleistung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknimmt. Letzteres ist nur zulässig, wenn der stimme GmbH eine andere Abhilfe nicht zumutbar ist.

16.5 Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch

erhöhen, dass der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.

- 16.6 Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab der Abnahme der jeweiligen Werkleistung, bei Verbrauchern innerhalb von 2 Jahren ab Abnahme der jeweiligen Werkleistung.

Dies gilt nicht, soweit das Gesetz zwingend eine andere Verjährungsfrist vorsieht, insbesondere, soweit die stimme GmbH den Mangel arglistig verschwiegen hat, soweit die Werkleistung in der Erstellung eines Bauwerks oder der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht, soweit die stimme GmbH eine besondere Garantie für die Beschaffenheit der Werkleistung übernommen hat, soweit durch die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ein Schaden entstanden ist oder soweit ein Schaden vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die leicht fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht wurde.

## **17 Sonstige Bestimmungen**

- 17.1 Eine Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Verträge ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der stimme GmbH gestattet. Die stimme GmbH darf die Zustimmung nur aus sachlichem Grunde verweigern.

Die stimme GmbH kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten übertragen. Die Übertragung wird nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; hierauf wird die stimme GmbH in der Mitteilung hinweisen.

- 17.2 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist der Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis mittelbar oder unmittelbar sich ergebenden Streitigkeiten D-57072 Siegen. Die stimme GmbH behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte gegen den Kunden auch an dessen allgemeinen

Gerichtsstand einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt hiervon unberührt.

17.3 Für das Vertragsverhältnis der Parteien gilt deutsches Rechts.

17.4 Soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart oder gesetzlich als zwingend vorgeschrieben, gelten die Begriffsbestimmungen des § 3 TKG und des § 2 TMG.