

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen für Geschäftskunden

### 1. Geltung der AGB

- 1.1 Für die Verträge über Telekommunikationsdienstleistungen zwischen der **goetel GmbH Tuchmacherweg 8, 37079 Göttingen (nachfolgend goetel)** und dem Kunden, der Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Sie werden Bestandteil eines jeden Vertrages, den die goetel mit ihren Kunden abschließt. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch der goetel keine Anwendung. Soweit diese AGB, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder Preislisten keine abweichenden Regelungen treffen, gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Telekommunikationsgesetz (TKG). Für Verträge der goetel mit Verbrauchern gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Privatkunden.
- 1.2 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Insbesondere kann es daher angezeigt sein, dass goetel diese AGB ändern muss.
- 1.3 Änderungen dieser AGB, oder der Leistungsbeschreibung können durch Angebot von goetel und Annahme des Kunden vereinbart werden. Das Angebot von goetel erfolgt durch Mitteilung der inhaltlichen Änderungen.
- 1.4 goetel wird dem Kunden der Endnutzer im Sinne des § 3 Nr.13 TKG ist, einseitige Änderungen rechtzeitig vor Inkrafttreten in Textform drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Änderung, entsprechend den gesetzlichen Anforderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG bekannt geben. Schweigt der Kunde auf das Angebot von goetel oder widerspricht er nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung und nutzt er die Leistungen der goetel weiter, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam. Widerspricht der Kunde fristgerecht dem Angebot, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. Der Kunde kann im Falle einer einseitigen Änderung dieser AGB insbesondere auch bei Preisänderungen durch goetel den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder sind unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung über die Vertragsänderung dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. Goetel wird den Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben auf den Inhalt und die Ausgestaltung des Kündigungsrechts in der Mitteilung über die Änderungen gesondert hinweisen. Weitere Kündigungsrechte der Parteien bleiben hiervon unberührt.
- 1.5 Änderungen dieser AGB oder der Leistungsbeschreibung können nur vereinbart werden, soweit durch die Änderung das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich zu Ungunsten des Kunden verschoben wird.

### 2. Vertragsinhalt und Entstörung

- 2.1 Inhalt und Umfang der Leistungen ergeben sich aus Leistungsbeschreibungen, Preislisten sowie ggf. aus individualvertraglichen Vereinbarungen. Es besteht die Möglichkeit der Einsichtnahme in die AGB und die aktuellen  
  
Leistungskonditionen während der üblichen Geschäftszeiten bei der Geschäftsstelle der goetel in Göttingen. Möglich ist auch ein telefonischer Abruf unter der Rufnummer (0551) 384 880.
- 2.2 Tarifberatungspflicht nach TKG: goetel berät den Kunden, der Endnutzer im Sinne des § 3 Nr.13 TKG ist, hinsichtlich des für ihn besten Tarifs in Bezug auf die Dienste der goetel. goetel berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste. goetel erteilt dem Kunden die Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr in Textform.

- 2.3 Die goetel wird stets unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um zeitweilige Störungen ihres Dienstleistungsbetriebes – gleichviel, ob sie durch technisches oder menschliches Versagen, durch behördliche Maßnahmen oder durch Arbeitskämpfe ausgelöst wurden – möglichst schnell und effektiv zu beseitigen. Der Kunde ist verpflichtet, goetel erkennbare Mängel oder Schäden (Störungen) des Kundenanschlusses unverzüglich anzuzeigen (sog. „Störungsmeldung“). goetel unterhält eine Störungs- und Kundendienst-Hotline entsprechend den Angaben unter Ziffer 13 dieser AGB. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt folgendes: Der Samstag, der Sonntag und alle bundes- und landesweiten Feiertage gelten nicht als Werk- und Arbeitstage. Regelmäßige Arbeitszeit bei goetel ist an Werktagen zwischen 08.00 Uhr und 18.00 Uhr. Einzelvertragliche Leistungsbeschreibungen können Ausnahmen regeln. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist goetel berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

### 3. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 3.1 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von goetel bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von goetel geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich goetel anzuzeigen.
- 3.2 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
  - den Mitarbeitern von goetel bzw. von goetel beauftragte Subunternehmer Zugang zu gewähren, um die technischen Anschlussvoraussetzungen für die Leistungen herzustellen und Instandhaltungs- oder Wartungsarbeiten am Netz der goetel, den Zuführungen und des Übergabepunktes durchzuführen;
  - die technischen und räumlichen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung auf eigene Kosten bereitzustellen;
  - sofern für die Vertragsdurchführung die Verlegung von Leitungen erforderlich, erteilt der Kunde die Genehmigung zur Inanspruchnahme der Immobilie für Leitungswege oder bringt, soweit er nicht selbst Grundstückseigentümer ist, unverzüglich die Genehmigung des Grundstückseigentümers bei. Ein Formular hierfür wird ihm die goetel zur Verfügung stellen.
  - die von goetel etwaig überlassenen Geräte vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen oder sonstigen schädlichen Einflüssen zu bewahren. Der Kunde darf keine Endeinrichtungen nutzen, wenn die Nutzung dieser in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
  - nur die von goetel vorgegebenen Standardschnittstellen und die üblichen und anerkannten Protokolle zur Nachrichtenübermittlung zu nutzen.
  - goetel unverzüglich Änderungen seines Namens, seines Wohnsitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift und – im Fall der Erteilung einer Einzugsermächtigung – seiner Bankverbindung mitzuteilen. Für den Fall, dass der Kunde dieser Pflicht nicht nachkommt, kann goetel zusätzliche Aufwendungen, bspw. zur Adressermittlung zwecks Postzustellung, dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung stellen;
  - die von goetel angegebenen Rufnummern und Passwörter zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich gemäß den Hinweisen von goetel zu benutzen, etwaige Mitbenutzer entsprechend zu verpflichten sowie den kundeneigenen Internet-Zugang vor unbefugter Nutzung zu schützen. Im Falle der unbefugten Nutzung von Passwörtern oder einem entsprechenden Verdacht hat der Kunde unverzüglich goetel über diesen Umstand zu informieren.
  - anerkannte Grundsätze der Datensicherheit zu beachten und geeignete Maßnahmen gegen die Kenntnisaufnahme rechtswidriger Inhalte oder sittenwidriger Inhalte insbesondere durch Jugendliche unter 18 Jahren oder andere schützenswerte Personen zu treffen. Dies stellt der jeweilige Kunde insbesondere durch einen sorgfältigen Umgang mit den ihm bekannt gegebenen Zugangsdaten und seinen Passwörtern sicher;
  - die angeschlossenen Geräte gegen missbräuchlichen Zugriff auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten; insbesondere durch Virenschutz-

programme oder Firewalls, Softwareupdates und durch die Wahl geeigneter Passworte und deren regelmäßigen Wechsel. Goetel weist den Kunden darauf hin, dass er auch zur Zahlung aller Entgelte verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

- bei Internetzugängen seine Hard- und Software durch geeignete Maßnahmen vor Datenverlusten zu schützen, insbesondere regelmäßige Datensicherungen durchzuführen;

**3.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Konfiguration eines von goetel bereitgestellten Routers zu ändern oder diesen an einem anderen als den vertraglich vereinbarten Standorten anzuschließen und zu betreiben. goetel weist den Kunden darauf hin, dass sonst die Notrufnummer gar nicht oder aber nur beschränkt zur Verfügung steht, da ein abgesetzter Notruf nicht mehr der korrekten Adresse zugeordnet werden kann.**

**3.4** Dem Kunde ist es untersagt, die Leistungen von goetel inkl. der überlassenen Rufnummern missbräuchlich oder entgegen den einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen zu nutzen, insbesondere drohende oder belästigende Anrufe bei Dritten durchzuführen, unlauter zu handeln, Zugriffsbeschränkungen und Sicherheitseinrichtungen zu manipulieren oder zu umgehen sowie Absender- und Headerinformationen zu fälschen oder in sonstiger Weise zu manipulieren. Der Kunde darf insbesondere keine Einrichtungen nutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes der goetel oder eines anderen Telekommunikationsnetzes führen könnten. Eine missbräuchliche oder rechtswidrige Inanspruchnahme der bereitgestellten Leistungen durch Dritte oder den Verdacht hierauf hat der Kunde unverzüglich mündlich und sodann nochmals schriftlich an goetel zu melden.

**3.5** Vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung („Anrufweiterleitung“) hat der Kunde durch Nachfrage sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist und dass von diesem Anschluss nicht wiederum automatisch weitergeschaltet wird.

**3.6** Der Kunde ist nicht berechtigt, die vertragsgegenständliche Leistung an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich zu überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt des Kunden lebenden Personen oder Besucher des Kunden oder solche Dritte, die aus der Sicht eines objektiven Dritten vom Vertragszweck erfasst sein sollen.

#### 4. Zahlungen, Beanstandungen

**4.1** Der Kunde ist zur Zahlung der Rechnungsbeträge gemäß den veröffentlichten oder den Kunden bekannt gegebenen Preislisten verpflichtet. Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug fällig. Die Rechnungsbeträge sind binnen 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. goetel erstellt die Rechnung je nach Auftrag des Kunden als Papierrechnung oder als Online-Rechnung entsprechend den Vorgaben des §§ 62, 65 TKG.

**4.2** Der Kunde ist auch verpflichtet, Entgelte zu zahlen, welche durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten.

**4.3** Soweit nicht anders vereinbart, erteilt der Kunde der goetel zur Verfahrensvereinfachung eine Einzugsermächtigung bzw. ab deren Einführung ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei anderen Zahlungsweisen kann goetel vom Kunden einen Aufwendungsersatz für den Mehraufwand verlangen. Das Recht des Kunden, den Nachweis zu erbringen, dass überhaupt kein oder nur ein geringerer Aufwand bei goetel eingetreten ist, bleibt unberührt.

**4.4** Hat der Kunde goetel eine Einzugsermächtigung bzw. ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, wird goetel den Rechnungsbetrag frühestens zum Fälligkeitszeitpunkt vom Konto des Kunden abbuchen. Der Kunde hat für eine entsprechende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto Sorge zu tragen.

**4.5** Der Kunde trägt die Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, soweit er dies verschuldet hat. goetel ist berechtigt, einen angemessenen Aufwendungsersatz zu verlangen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass durch die Rückbelastung kein oder ein geringerer Aufwand entstanden ist.

**4.6** Der Kunde kann gegen Forderungen der goetel nur mit eigenen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen bzw. Leistungsverweigerungsrechte geltend machen.

**4.7** Beanstandungen gegen berechnete Entgelte sind vom Kunden schnellst-

möglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform bei den auf der Rechnung bezeichneten Kontaktoptionen der goetel zu erheben.

**4.8** Rückerstattungsansprüche des Kunden, die infolge versehentlich zuviel gezahlter Beträge entstehen, werden ggf. dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und auf die nächste fällige Forderung angerechnet.

**4.9** Die goetel ist berechtigt, die auf der Grundlage jeweiligen Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischen Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG).

- Eine Preiserhöhung kommt in Betracht, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen.

- Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung heran-gezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der goetel die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. goetel wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

- Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch Entscheidungen der Bundesnetzagentur verbindlich gefordert wird.

**4.10** goetel wird dem Kunden einseitige Änderungen rechtzeitig vor Inkrafttreten in Textform drucktechnischer Hervorhebung der jeweiligen Änderungen mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Änderung, entsprechend den gesetzlichen Anforderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG bekannt geben. Schweigt der Kunde auf das Angebot von goetel oder widerspricht er nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung und nutzt er die Leistungen der goetel weiter, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam. Widerspricht der Kunde fristgerecht dem Angebot, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. Der Kunde kann im Falle einer einseitigen Preisänderungen durch goetel den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder sind unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung über die Vertragsänderung dem Kunden zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll. goetel wird den Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben auf den Inhalt und die Ausgestaltung des Kündigungsrechts in der Mitteilung über die Änderungen gesondert hinweisen. Weitere Kündigungsrechte der Parteien bleiben hiervon unberührt.

#### 5. Sperrung des Anschlusses

Die Befugnis der goetel zur Sperrung des Anschlusses beim Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach § 61 TKG, soweit Unternehmer iSd. § 14 BGB einbezogen sind. Weitere gesetzliche Rechte der goetel, insbesondere zur Verweigerung der Leistung an anderen als öffentlich zugänglichen Telefondiensten bei einer Leistungsstörung (z.B. durch eine Sperrung oder eine Zurückbehaltung), bleiben unberührt. goetel ist dazu insbesondere berechtigt,

- wenn der Kunde in nicht nur unerheblicher Höhe in Zahlungsverzug gerät,

- wenn der Kunde gegen seine Pflichten und Obliegenheiten verstößt und goetel 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 von goetel kommt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- goetel wird dem Kunden eine Sperre in der Regel schriftlich, fernmündlich, per SMS oder per E-Mail im Vorhinein ankündigen. goetel wird die Sperre, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränken. goetel wird eine Sperre nur aufrechterhalten, soweit der Grund für die Sperre fortbesteht.

Der Kunde bleibt auch im Falle einer berechtigten Sperre oder Leistungszurückbehaltung verpflichtet, das vereinbarte Entgelt zu zahlen. Im Fall der berechtigten Sperrung ist goetel darüber hinaus berechtigt, dem Kunden einen angemessenen Aufwendersatz für die Sperre und für den Wiederanschluss in Rechnung zu stellen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass Aufwendungen nicht oder nur in geringerer Höhe angefallen sind. Die Sperre wird nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

## 6. Vertragslaufzeit – Kündigung – Umzug – Anbieterwechsel

- 6.1 Der Laufzeit und Kündigungsfristen ergeben sich aus den nachfolgenden Bestimmungen, sofern keine anderslautende

Vereinbarung getroffen wird. Der Vertrag wird mit einer anfänglichen Vertragslaufzeit von 24 Monaten geschlossen. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit verlängert sich das Vertragsverhältnis stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit kündigt. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit kann der Kunde jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. goetel wird den Kunden rechtzeitig vor der Verlängerung des Vertrages auf die stillschweigende Verlängerung und die Möglichkeit diese Verlängerung durch rechtzeitige Kündigung zu verhindern, sowie auf die Kündigungsmöglichkeit des verlängerten Vertrages in Textform hinweisen.

- 6.2 Bei einem Tarifwechsel oder dem Abschluss eines neuen Vertrages beginnt je nach Produkt oder Tarif eine neue 24-monatige Mindestvertragslaufzeit. Bei Zubuchung weiterer Produkte zu einem bestehenden Vertrag beginnt, sofern keine abweichenden Vereinbarungen in Textform getroffen werden, eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Hinsichtlich Verlängerung und Kündigungsfrist gelten die Regelungen dieser AGB entsprechend.

- 6.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Für goetel liegt ein wichtiger Grund z.B. dann vor, wenn

- der Kunde für zwei aufeinander folgende 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 kommt,
- eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung einer Verbindlichkeit gegenüber goetel – auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit – gefährdet ist,
- der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt oder zahlungsunfähig ist,
- der Kunde die vollständige Einrichtung und Herstellung der vertragsgegenständlichen Leistung durch sein schuldhaftes, pflichtwidriges Handeln oder Unterlassen endgültig verhindert oder für die Dauer von mehr als einem Tag in erheblichem Maße so erschwert, dass das Festhalten am Vertrag unzumutbar ist.
- der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere seine Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten verstößt,
- 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,

- 6.4 Das außerordentliche gesetzliche Kündigungsrecht aus wichtigem Grund

bleibt im Übrigen unberührt.

- 6.5 Gerät goetel mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung, soweit nicht etwas Abweichendes festgelegt ist, nach den festgelegten Bestimmungen dieser AGB. Die außerordentliche Kündigung des Vertrages erfordert ungeachtet der weiteren Voraussetzungen in jedem Fall, dass goetel eine vom Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens zehn Werktagen nicht einhält.
- 6.6 Die Informationen zum generellen Ablauf des Anbieterwechsels sind der Internetseite der Bundesnetzagentur sowie dem jeweiligen Produktinformationsblatt zu entnehmen, ergänzende Regelungen nimmt das TKG vor. Einen Anbieterwechsel wird goetel insbesondere nach den dafür geltenden gesetzlichen Vorgaben und Regelungen in §§ 59,60 TKG durchführen.
- 6.7 Kündigt goetel das Vertragsverhältnis fristlos aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so ist der Kunde verpflichtet, goetel den entstandenen Schaden zu ersetzen. goetel kann einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der festen monatlichen Grundpreise 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 steht der Nachweis offen, dass goetel durch die Kündigung kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

- 6.8 Eine vorzeitige Beendigung von einmal abgeschlossenen Verträgen erfolgt, außer in gesetzlich vorgesehenen Fällen (z.B. nach § 314 BGB) grundsätzlich nicht. goetel kann in Ausnahmefällen einer einvernehmlichen vorzeitigen Beendigung zustimmen. Die Zustimmung zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung ist dabei grundsätzlich von der Zahlung einer Entschädigung abhängig. Die Höhe der Entschädigung wird im Einzelfall von goetel festgelegt und umfasst i.d.R. den bis zum regulären Vertragsschluss zu berechnenden Umsatz abzüglich eines ggf. anfallenden Zinsgewinns bei einer einmaligen Zahlung vor Fälligkeit (Abzinsung).
- 6.9 Sofern die Leistungserbringung von Vorleistungen Dritter (z.B. anderen Telekommunikationsanbietern) abhängt, ist goetel berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn die Vorleistungen von den Dritten nicht bereitgestellt oder das zugrunde liegende Vertragsverhältnis von den Dritten gekündigt wird. goetel ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung zu informieren und bereits erbrachte Gegenleistungen zu erstatten. Dem Kunden steht in diesem Falle ein Schadensersatzanspruch nur zu, wenn der Kündigungsgrund von goetel vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

## 7. Leistungseinschränkungen – höhere Gewalt

- 7.1 goetel 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.
- 7.2 Dasselbe gilt für Leistungsbeschränkungen oder -einstellungen, die aufgrund notwendiger Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten eintreten. goetel wird den Kunden über Maßnahmen der vorstehenden Art sowie über notwendige Baumaßnahmen unterrichten und diese mit dem Kunden abstimmen. goetel wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, die Einschränkungen auf das geringstmögliche Maß zu reduzieren und baldmöglichst zu beseitigen.
- 7.3 Beruhen Leistungseinschränkungen oder -einstellungen, insbesondere zeitweise Störungen oder Unterbrechungen der Leistungen von goetel, auf höherer Gewalt, ist goetel für den entsprechenden Zeitraum von ihrer Leistung befreit, ohne dass der Kunde daraus Ansprüche ableiten kann. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein schadenverursachendes Ereignis von außen einwirkt, also seinen Grund nicht in der Natur der gefährdeten Sache hat und das Ereignis auch durch die äußerst zumutbare Sorgfalt weder abgewendet noch unschädlich gemacht werden kann. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben, sowie alle sonstigen Ereignisse, die goetel nicht zu vertreten hat, insbesondere wenn Dritte, die keine Erfüllungshelfen der goetel sind, Leitungen bzw. Verbindungen zur Übertragung der geschuldeten Leistung seitens goetel beschädigen oder zerstören. Als höhere Gewalt gelten alle von der goetel

nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs von goetel liegenden Leistungshindernisse. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturgewalten, Feuer, Arbeitskampfmaßnahmen – auch in Drittbetrieben – und eine Unterbrechung der Stromversorgung.

- 7.4 Die vorstehenden Einschränkungen bleiben bei der Berechnung der mit dem Kunden vereinbarten Servicezeiten (z.B. Verfügbarkeitszeiten) als Störung oder Ausfallzeit unberücksichtigt, es sei denn, goetel hat diese Einschränkungen aufgrund eines eigenen vertragswidrigen Verhaltens zu vertreten.
- 7.5 Im Fall von Sicherheitsvorfällen, –bedrohungen oder –lücken, wird goetel unverzüglich reagieren, um Schaden vom Netz der goetel und dem Kunden abzuwenden. Hierzu ist die goetel auch berechtigt, die Bereitstellung ihres Dienstes kurzfristig zu unterbrechen.

## 8. Haftung

- 8.1 goetel haftet für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von goetel oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von goetel beruhen, sowie für sonstige Schäden bzw. Entschädigungen, wie beispielsweise für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhalten von goetel oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von goetel beruhen, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Einzelvertraglich kann die Höhe der Haftung für die vorgenannten Fälle gegenüber Kunden der goetel, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.
- 8.2 goetel haftet für einfach fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur, soweit sie auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) beruhen. In diesen Fällen ist die Haftung auf den typischen voraussehbaren Schaden begrenzt. Als typischer voraussehbarer Schaden gilt ein Betrag von höchstens € 12.500 je Schadensereignis.
- 8.3 Darüber hinaus ist die Haftung von goetel bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden, die nicht Folge eines Sach- oder Personenschadens sind, gegenüber dem einzelnen geschädigten Nutzer auf € 12.500,- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf max. € 30.000.000,- („dreißigmillionen“) insgesamt je schadensverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die vorgenannte Höchstgrenze, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 8.4 Ausgeschlossen ist jede Haftung der goetel – auf der Grundlage der Festlegung des Leistungsumfangs der goetel gemäß der vorliegenden Bedingungen – insbesondere für Funktionsstörungen des Internets, die durch Umstände außerhalb des von goetel angebotenen Breitbandnetzes bzw. Internetanschlusses verursacht und/oder beeinflusst werden. Insbesondere übernimmt die goetel weder Gewähr noch Haftung für die technische Fehlerfreiheit und Virenfreiheit von übermittelten Daten, deren Verfügbarkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für bestimmte Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet. Die Haftung von goetel für die Beschädigung oder Vernichtung von Daten ist ausgeschlossen, soweit der Schaden auf einer Verletzung der in dieser AGB genannten Pflichten des Kunden beruht.
- 8.5 Weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt. Soweit die Haftung von goetel wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von goetel. Für die dem Kunden für die Dauer des Vertrages von goetel zur Verfügung gestellten Geräte ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 8.6 Für Schaden verursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen sonstiger Dritter, insbesondere anderer Anbieter oder Netzbetreiber entstehen, haftet goetel nur, soweit goetel Schadensersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern und Dritten zustehen. Die goetel kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung von goetel ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Dieses gilt nicht,

soweit die schadenverursachenden Ereignisse oder Störungen durch goetel bzw. ihre Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen selbst verursacht worden sind.

## 9. Gerichtsstand – Schlichtung – Beschwerdeverfahren

- 9.1 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz der goetel, sofern der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes gehört.
- 9.2 goetel ermöglicht dem Kunden sich über die Themen Vertragsdurchführung, Qualität der Dienstleistung und Abrechnung der Leistung zu beschweren und hierzu Abhilfe zu verlangen. Die Kontaktdaten zur Einreichung solcher Beschwerden sind unter Ziffer 12 angegeben. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung beträgt 14 Tage.
- 9.3 Die goetel weist den Kunden darüber hinaus darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn mit einem entsprechenden Antrag wenden kann, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der insbesondere mit den §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG zusammenhängt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

## 10. Textformerfordernis

Nebenabreden, Zusicherungen oder sonstige Vereinbarungen, die von den AGB der goetel abweichen, bedürfen der Textform. Von dieser Bestimmung kann nur durch in Textform festgehaltene Vereinbarung abgewichen werden.

## 11. Datenschutz

goetel wird die jeweils aktuellen gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und Fernmeldegeheimnisses beachten. Die Allgemeinen Informationen zum Datenschutz der goetel sind diesen AGB beigefügt und Vertragsbestandteil.

## 12. Kontaktdaten

goetel GmbH  
Tuchmacherweg 8  
37079 Göttingen  
Telefon: (0551) 384 88 0  
Fax: (0551) 384 88 88  
E-Mail: [info@goetel.de](mailto:info@goetel.de)  
Kontakt für Kundenbeschwerden:

Support–Hotline für Geschäftskunden: 0551 384 77777 Support–E-Mail für Geschäftskunden: [vertrieb@goetel.de](mailto:vertrieb@goetel.de)

Stand: 12-2021