

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz (Business)

## Stand: Dezember 2021

### Hinweis:

Dieses Dokument enthält u.a. gesetzliche Pflichtinformationen nach dem Telekommunikationsgesetz. Bitte lesen Sie sich dieses vor Abgabe ihrer Vertragserklärung sorgfältig durch und bewahren es auf.

## 1. Gegenstand und Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Telefónica Germany GmbH & Co OHG, Georg-Brauchle-Ring 50, 80992 München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt), und dem Kunden, der kein Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist, für die Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen.
- 1.2 Entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, Telefónica Germany hat ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn Telefónica Germany in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung vorbehaltlos erbringt.

## 2. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt durch Unterschrift beider Vertragspartner oder mit dem Zugang einer Auftragsbestätigung von Telefónica Germany bei dem Kunden oder mit Inbetriebnahme der bereitgestellten Leistung zustande.

## 3. Leistungen

- 3.1 Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, sowie aus den sonstigen Vereinbarungen der Vertragspartner.
- 3.2 Telefónica Germany übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen, die auf (1) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz von Telefónica Germany; (2) die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden; (3) den ungeeigneten, unsachgemäßen, fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz von Telefónica Germany durch den Kunden oder durch Dritte; (4) die fehlerhafte, nachlässige und unsachgemäße Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder durch Dritte; (5) die fehlende Beachtung oder Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformationen vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von Telefónica Germany beruhen.
- 3.3 Soweit die Erbringung der Dienstleistungen von der Inanspruchnahme von Übertragungswegen, Vermittlungsstellen und Endeinrichtungen Dritter abhängig ist, weist Telefónica Germany darauf hin, dass sich Qualitäts- und Bandbreitenabweichungen ergeben können, da die Leistungsstandards anderer Anbieter maßgeblich sind. Ist zur Erbringung der vertraglichen Leistung die Bereitstellung von Leitungen eines Dritten erforderlich und werden diese nicht oder nicht rechtzeitig oder nur mit einer geringeren Bandbreite als vom Kunden gewünscht bereitgestellt, behält sich Telefónica Germany vor, vom Vertrag zurückzutreten. Telefónica Germany wird in diesem Fall den Rücktritt unter Angabe des Grundes mitteilen und gegebenenfalls erhaltene Leistungen des Kunden zurückerstatten.
- 3.4 Setzt die vertragliche Leistung eine Zugangsleitung zu Räumlichkeiten des Kunden voraus, gilt folgendes: Die Leistungspflicht von Telefónica Germany endet am technischen Übergabepunkt an der Hauseinführung des Gebäudes. (sog. Anschluss Punkt Leitung „APL“) Eine ggf. erforderliche weitere hausinterne Verkabelung in/zu den Räumlichkeiten des Kunden ist nicht Gegenstand der Leistungspflicht von Telefónica Germany. Voraussetzungen für die Leistung von Telefónica Germany sind das Vorhandensein sowie die Anbindung des APL am jeweiligen Kundenstandort mit geeigneten Zugangsleitungen („Erschließung“). Die Erschließung (z.B. Grabungen für Verkabelung, Kabelverweiger zur Anbindung des APL) liegt nicht im Leistungsbereich von Telefónica Germany, sondern obliegt allein dem Kunden, der diese ggf. auf seine Kosten vornehmen muss. Solange die für die jeweilige Leistung erforderliche Erschließung nicht abgeschlossen ist, ist Telefónica Germany von seiner Leistungspflicht befreit.
- 3.5 Soweit nicht abweichend vereinbart, bleiben die technischen Geräte (z.B. Router), die Telefónica Germany dem Kunden zur Verfügung stellt, Eigentum von Telefónica Germany. Telefónica Germany behält sich vor, überlassene Hard- und Software jederzeit zu aktualisieren. Nach Vertragsende oder nach Überlassung entsprechender neuer Hardware sind die Geräte innerhalb von 14 Tagen vom Kunden auf eigene Kosten an Telefónica Germany zurückzusenden soweit diese versandfähig sind, andernfalls wird Telefónica Germany die Geräte beim Kunden abholen.
- 3.6 Von Telefónica Germany zur Verfügung gestellte Software dient nur der Nutzung in unveränderter Form auf der in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bestimmten Anzahl von Computern. Mit Nutzung der Software erklärt sich der Kunde mit den Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller einverstanden. Dem Kunden obliegt es, vor Installation der Software alle bereits vorhandenen Daten seines Computersystems zu sichern. Für Softwarefehler, Datenverluste und sonstige Schäden, die durch die Installation oder Nutzung der Software entstehen, haftet Telefónica Germany nur im Rahmen der Ziffer 10 dieser AGB.
- 3.7 Erbringt Telefónica Germany Dienste, ohne dass der Kunde hierauf einen vertraglichen Anspruch hat, kann Telefónica Germany diese Dienste jederzeit einstellen. Besteht der Kunde auf der Fortführung der Dienste, sind diese gesondert zu vergüten.

## 4. Pflichten und Haftung des Kunden

- 4.1 Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen nicht missbräuchlich sondern nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der geltenden Gesetze und Verordnungen nutzen. Er hat insbesondere jede Maßnahme zu unterlassen, die zu einer Bedrohung, Belästigung, Schädigung oder anderweitigen Verletzung der Rechte Dritter (einschl. Urheberrechte) führt oder eine solche unterstützt. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen seiner Nutzung keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf Angebote mit solchen Inhalten hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks). Es wird darauf hingewiesen, dass die unaufgeforderte Übersendung von Informationen und Leistungen, z. B. unverlangte Werbung per E-Mail, SMS, Fax oder Telefon, unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist.
- 4.2 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Leistungserbringung seinerseits erforderlichen Mitwirkungshandlungen zeitgerecht zu erbringen. Er wird insbesondere geeignete Räumlichkeiten sowie Elektrizität, Erdung und ggf. Potentialausgleich für die technischen Geräte (z.B. Router) auf seine Kosten vorhalten, alle erforderlichen Informationen bereitstellen und Telefónica Germany einen Ansprechpartner vor Ort benennen. Daneben wird der Kunde Telefónica Germany und ihren Subunternehmern bei Bereitstellung der Leistung und während der Vertragslaufzeit jederzeit kostenfrei Zugang zu den Service- und Technikrichtungen innerhalb des Gebäudes ermöglichen, wenn und soweit dieses erforderlich ist, z.B. wegen Prüf- oder Instandhaltungsarbeiten, Aktualisierung von Hardware oder Änderungen nach Ziffer 13. Dies gilt insbesondere auch bei Gebäuden mit sicherheitsrelevanten Bereichen, die besonderen Zutrittsregelungen unterliegen (z.B. Flughäfen, Bahnhof, Gebäude mit Hochsicherheitsbestimmungen). Für die Bereitstellung von Hardware an internationalen Standorten wird Telefónica Germany dem Kunden

- individuelle Angebote für die Bereitstellung und die dadurch entstehenden Kosten unterbreiten, die vom Kunden schriftlich beauftragt werden müssen.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet,
- Telefónica Germany jede Änderung seines Namens, seiner Rechtsform, seines Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Adresse, seiner E-Mail-Adresse, seiner Bankverbindung und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckung) unverzüglich mitzuteilen;
  - sich auf Geräte, die sich im Eigentum von Telefónica Germany befinden oder die von Telefónica Germany betrieben werden, keinen administrativen Zugang zu verschaffen oder Dritten zu ermöglichen, außer der administrative Zugang ist ein von Telefónica Germany angebotenes Produktmerkmal;
  - dafür zu sorgen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon nicht durch eine Inanspruchnahme, die über das mit Telefónica Germany vertraglich vereinbarte Maß hinausgeht, überlastet werden;
  - im Rahmen des Vertragsverhältnisses alle maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen einzuhalten, insbesondere nur hierfür offiziell zugelassene Geräte zu verwenden, sowie die Anweisungen von Telefónica Germany zu beachten;
  - die Dienstleistungen nicht ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung von Telefónica Germany Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen;
  - Telefónica Germany alle zur Leistungserbringung erforderlichen Daten mitzuteilen und Telefónica Germany über alle Veränderungen an den Systemen oder Netzen (z. B. Umzüge, Migrationen) rechtzeitig zu informieren sowie notwendige Rückfragen zu beantworten, soweit diese Einfluss auf die von Telefónica Germany zu erbringenden Leistungen haben. Für jeden Standort ist vom Kunden ein lokaler Ansprechpartner mit entsprechenden Kontaktdaten zu benennen;
  - seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens jedoch einmal täglich, in geeigneter Form zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können;
  - Marken-, Eigentums- oder Urheberrechtsvermerke nicht zu verändern oder zu entfernen;
  - Passwörter oder sonstige Nutzer- bzw. Zugangskennungen („Passwörter“) unverzüglich nach deren Erhalt auf nur ihm bekannte Passwörter abzuändern. Es obliegt dem Kunden, ausreichend lange, sichere und selbstgenerierte Passwörter zu verwenden und im erforderlichen Rahmen weitere Vorkehrungen zu treffen um den Zugriff bzw. die missbräuchliche Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch Dritte zu verhindern. Dies gilt insbesondere auch für Passwörter zum Schutz vor unbefugtem Zugriff auf die von Telefónica Germany zur Verfügung gestellten technischen Geräte sowie auf die technischen Anlagen (z.B. Telefonanlagen) des Kunden. Der Kunde wird die Passwörter geheim halten und unverzüglich ändern bzw. ändern lassen, wenn die Vermutung besteht, dass nichtberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben;
  - von Telefónica Germany bereitgestellte Software nur im Rahmen der nach dem Vertrag vorgesehenen Weise nutzen. Es ist insbesondere unzulässig, diese zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, zu verändern, zu dekompileieren oder umzuwandeln (Reverse-Engineering), sofern dies nicht aufgrund ausdrücklicher gesetzlicher Regelungen unanbringbar vorgesehen ist.
  - nur die in der Leistungsbeschreibung der Telefónica Germany vorgegebenen Schnittstellen zu nutzen;
  - keine Bezeichnungen (z. B. für Domains, Websites, Benutzernamen oder E-Mail-Adressen) zu wählen, die nach Form und Inhalt geeignet sein, das Ansehen der Telefónica Germany zu beschädigen;
  - Arbeiten in Rechenzentren von Telefónica Germany (z.B. bei Housing-Diensten) sorgfältig und unter Beachtung der für das jeweilige Rechenzentrum geltenden Sicherheitsbestimmungen durchzuführen um eine Beschädigung der Anlagen von Telefónica Germany oder Dritter auszuschließen. Führt der Kunde die Arbeiten nicht selbst durch, hat er die eingesetzten Dritten sorgfältig auszuwählen, zu instruieren und anzuleiten sowie zur Einhaltung der für das jeweilige Rechenzentrum geltenden Sicherheitsbestimmungen zu verpflichten;
  - sicherzustellen, dass alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von Telefónica Germany oder durch von Telefónica Germany beauftragte Dritte ausgeführt werden;
  - die dem Kunden von Telefónica Germany überlassenen Service- und Technikrichtungen ausschließlich am vereinbarten Standort des Kunden zu nutzen, sorgfältig und pfleglich zu behandeln und etwaige Störungen Telefónica Germany unverzüglich mitzuteilen.
- 4.4 Stellt Telefónica Germany Festnetztelefon- oder Mobilfunk- Dienstleistungen (im Folgenden zusammen „Telefondienstleistungen“) zu Verfügung ist der Kunde weiter verpflichtet,
- Telefondienstleistungen, die ihm unabhängig von einer Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung gestellt werden (z.B. im Rahmen einer Flatrate) oder die nach Erreichen einer bestimmten Entgeltsumme für einen bestimmten Zeitraum ohne Berechnung verwendet werden können, nicht zur dauerhaften Herstellung von Sprach- oder Datenverbindungen im Sinne einer Standleitung zu nutzen, Verbindungen aufzubauen, bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen erhält, keine Verbindungen herzustellen, um Dritten Telekommunikationsdienstleistungen zu erbringen (z. B. durch das Weiterleiten von Anrufen) oder um diese an Dritte weiter zu veräußern oder hierfür um sonst wie eine Gegenleistung zu erzielen (z. B. Anruf von Werbehelflines) und nicht für Massenkommunikation wie z. B. Fax Broadcast, Call Center oder Tele-Marketing-Aktionen einzusetzen;
  - vor der Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung (Anrufweiterleitung) sicher zu stellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeschaltet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist;
  - die SIM-Karte nicht für Anrufe zu öffentlichen oder kundeneigenen Vermittlungs-, Rufumleitungs- oder Zusammenschaltungssystemen benutzen und die Anrufe nicht weitervermitteln, umleiten oder mit anderen Verbindungen zusammenschalten lassen.
  - unter Verwendung der SIM-Karte keine Telekommunikations- oder Telemediendienste anbieten, insbesondere die Mobilfunkdienstleistungen nur zum Aufbau selbst gewählter Verbindungen nutzen.
  - Telefónica Germany unverzüglich zu informieren. Wenn er seine SIM-Karte verliert oder diese auf sonstige Weise abhandelt kommt. Der Kunde muss seine Mitteilung telefonisch gegenüber der Kundenbetreuung von Telefónica Germany unter Angabe der persönlichen Kundenkennzahl abgeben.
- 4.5 Soweit der Kunde seine Mitwirkungspflichten verletzt, ist Telefónica Germany von ihrer Leistungspflicht befreit, soweit diese von der unterlassenen Mitwirkungshandlung betroffen ist. Etwa vereinbarte Service Level gelten insoweit nicht. Gleichwohl bleibt der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütungen verpflichtet.

## 5. Termine/ Annahmeverzug des Kunden

- 5.1 Von Telefónica Germany genannte Termine im Zusammenhang mit der Bereitstellung der vertraglichen Leistung (z.B. Realisierungstermine) sind unverbindlich, es sei denn, sie sind von Telefónica Germany ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet worden.

- 5.2 Nimmt der Kunde die von Telefónica Germany bereitgestellte vertragliche Leistung nicht an (z.B. indem er eine etwaig erforderliche Mitwirkungshandlung nicht vornimmt) kann Telefónica Germany den Kunden hierzu unter Fristsetzung auffordern. Befindet sich der Kunde im Verzug mit der Annahme kann Telefónica Germany die vereinbarten einmaligen und/oder monatlichen Entgelt berechnen und ggf. weitere Rechte gem. §§ 300ff BGB geltend machen.
- 5.3 Ist ein Termin für den Besuch eines Servicetechnikers beim Kunden vereinbart worden, wird der Kunde während des von Telefónica Germany genannten Zeitfensters erreichbar sein. Scheitert der Servicetermin aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat und ist deshalb ein weiterer Termin erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, Telefónica Germany die hierdurch entstehenden zusätzlichen Kosten zu erstatten.

## 6. Projekte

Sämtliche Urheber- und sonstige Rechte an Software, Netzwerklösungen, Datenbanken, Dokumenten, Betriebsanleitungen, Zeichnungen usw. verbleiben in vollem Umfang bei Telefónica Germany. Ein Nutzungsrecht kann Telefónica Germany im Einzelfall dem Kunden kraft gesonderter Vereinbarung und Vergütung übertragen. Die sich im Zuge der Vertragsabwicklung beim Kunden befindlichen Daten, Dokumente und Aufzeichnungen bleiben im Eigentum von Telefónica Germany und müssen spätestens bei Beendigung des Vertrages unaufgefordert an Telefónica Germany herausgegeben oder auf Verlangen von Telefónica Germany vernichtet beziehungsweise, soweit der Kunde die Kopien elektronisch gespeichert hat, gelöscht werden. Der Kunde wird Telefónica Germany schriftlich bestätigen, dass keine weiteren Kopien mehr existieren.

## 7. Preise und Vergütung für Aufwände

- 7.1 Alle angegebenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer in der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gesetzlichen Höhe.
- 7.2 Entsteht durch fehlerhafte Angaben des Kunden, oder Unterlassung einer dem Kunden obliegenden Mitwirkungs- bzw. Informationspflicht ein zusätzlicher Aufwand für Telefónica Germany, ist Telefónica Germany berechtigt, dem Kunden den dadurch entstandenen Schaden zu berechnen.
- 7.3 Rügt der Kunde gegenüber Telefónica Germany einen Mangel bzw. Fehler der vertraglichen Leistung, und stellt Telefónica Germany bei Prüfung oder Behebung des gerügten Mangels bzw. Fehlers fest, dass dieser nicht besteht, oder seine Ursache nicht im Leistungsbereich von Telefónica Germany liegt, ist Telefónica Germany berechtigt, den mit dem Aufwand zur Prüfung/ Beseitigung des gerügten Mangels bzw. Fehlers verbundenen Schaden gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

## 8. Zahlungsbedingungen/ Rechnungsstellung

- 8.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, beginnt die Entgeltspflicht des Kunden mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Erfolgt im Rahmen eines VPN-Produkts oder -Projekts die Anbindung von Standorten zeitlich gestaffelt, beginnt die Zahlungspflicht des Kunden mit Bereitstellung der ersten Verbindung zweier Standorte. Die Höhe der monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte richtet sich dann bis zur Anbindung aller Standorte nach dem jeweiligen Verhältnis der bereits realisierten Leistung zur vollständigen Leistung.
- 8.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, sind sämtliche Entgelte mit Zugang der Rechnung fällig und müssen binnen sieben (7) Werktagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug auf dem dort angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Nutzungsabhängige Entgelte sind für den jeweiligen Abrechnungszeitraum im Voraus zu zahlen. Variable Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen. Telefónica Germany ist berechtigt, eine Abschlagszahlung auf diese variablen Entgelte auch im Voraus zu erheben. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind ab dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen; entsprechendes gilt bei Beendigung des Vertrages.
- 8.3 Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung bzw. ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, wird das Entgelt vom angegebenen Konto des Kunden eingezogen. Über Höhe und Zeitpunkt des Einzuges wird der Kunde in seiner Rechnung informiert. Der Einzug erfolgt frühestens fünf Werktage nach Zugang der Rechnung. Erfolgt der Einzug vom Konto eines Dritten, hat der Kunde den Kontoinhaber unverzüglich nach Zugang der Rechnung über Zeitpunkt und Höhe des angekündigten Lastschriftinzuges zu informieren. Telefónica Germany ist berechtigt, die Erteilung einer Einzugsermächtigung oder eines SEPA-Lastschriftmandates zu verlangen.
- 8.4 Rechnungen werden in monatlichen Abständen gestellt und können nichtberechnete Beträge aus Vormonaten enthalten. Im Falle geringer Rechnungsbeträge behält Telefónica Germany sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen. Bestehen mehrere Verträge mit dem Kunden, kann Telefónica Germany alle Leistungen in einer einheitlichen Rechnung abrechnen. Telefónica Germany ist berechtigt, dem Kunden die Rechnung in elektronischer Form bereitzustellen.
- 8.5 Der Kunde kann begründete Einwendungen gegen einzelne, in der Rechnung gestellte Forderungen erheben. Die abgerechneten nutzungsabhängigen Entgelte kann der Kunde innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden. Das Unterlassen fristgerechter Beanstandungen gilt als Genehmigung. Telefónica Germany wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. **Hinweis:** Soweit auf Wunsch des Kunden a) Verkehrsdaten nicht gespeichert oder b) gespeicherte Verkehrsdaten gelöscht worden sind, trifft Telefónica Germany weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
- 8.6 Standardmäßig enthält ein Einzelbindungsnachweis keine Verbindungen die im Rahmen von Flatrates abgerechnet werden.
- 8.7 Gegen Forderungen von Telefónica Germany steht dem Kunden die Befugnis zur Aufrechnung nur soweit zu, als die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 8.8 Wird Telefónica Germany nach Vertragsschluss die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden erkennbar, so ist Telefónica Germany berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen nicht erbracht, so kann Telefónica Germany von dem Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt Telefónica Germany ausdrücklich vorbehalten.
- 8.9 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag oder das Vertragsverhältnis insgesamt nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Telefónica Germany auf Dritte übertragen.

## 9. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 9.1 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen ergeben sich aus den produktspezifischen Bestimmungen.
- 9.2 Sämtliche Kündigungen des Vertrages sind schriftlich per Brief oder Telefax zu erklären.
- 9.3 Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist nach den gesetzlichen Bestimmungen gekündigt werden. Sofern Telefónica Germany das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund, der vom Kunden zu vertreten ist, fristlos kündigt, steht Telefónica Germany ein Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz in Höhe der monatlichen nutzungsunabhängigen Entgelte (insbesondere monatliche Grundgebühren, Flatrate-Preise) zu, die bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen gewesen wären, sofern der Kunde nicht nachweist, dass der

tatsächlich entstandene Schaden geringer ist. Der Nachweis eines weitergehenden Schadens bleibt Telefónica Germany vorbehalten.

- 9.4 Sollten die von Telefónica Germany bei einem anderen Telekommunikationsunternehmen anzumietenden Übertragungswege (z. B. Teilnehmeranschlussleitung) von diesem Telekommunikationsunternehmen aus von Telefónica Germany nicht zu vertretenden Gründen nicht bereitgestellt oder das Vertragsverhältnis gekündigt werden, ist Telefónica Germany zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages mit dem Kunden berechtigt. Schadensersatzansprüche des Kunden bestehen im Rahmen der vertraglichen Bedingungen nur insoweit, als Telefónica Germany Schadensersatzansprüche gegenüber den Telekommunikationsunternehmen zustehen.
- 9.5 Telefónica Germany wird vom Kunden bei Telefónica Germany gespeicherte Dateien (einschließlich E-Mails und Websites) nach Beendigung des Vertragsverhältnisses löschen.

## 10. Haftung von Telefónica Germany

- 10.1 Soweit Telefónica Germany als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung auf Grundlage des Telekommunikationsgesetzes gegenüber einem Kunden verpflichtet ist, ist die Haftung auf 12.500,- Euro je Kunde begrenzt. Besteht der Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht von Telefónica Germany wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Kunden, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Telefónica Germany herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- 10.2 Telefónica Germany haftet im Falle anderer Schäden als der Vermögensschäden oder der Entschädigungen im Sinne von Ziffer 10.1, gleich aus welchem Rechtsgrund, a) unbeschränkt für jede vorsätzliche oder grob fahrlässige Verursachung von Schäden; b) unbeschränkt bei einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit; c) unbeschränkt soweit Telefónica Germany eine Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen, insbesondere dem Produkthaftungsgesetz, trifft; d) unbeschränkt soweit Telefónica Germany einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie übernommen hat; e) für sonstige fahrlässig verursachte Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht von Telefónica Germany beruhen, der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann. Vorhersehbare, vertragstypische Schäden sind Schäden, die bei einem Vertrag der vorliegenden Art bei der jeweiligen Pflichtverletzung von Telefónica Germany typischerweise als Schaden zu erwarten sind.
- 10.3 Für den Verlust von Daten haftet Telefónica Germany bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang dieser Ziffer 10 nur, soweit der Kunde seine Daten regelmäßig so gesichert hat, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 10.4 Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, ist die Haftung von Telefónica Germany ausgeschlossen.
- 10.5 Soweit die Haftung von Telefónica Germany ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für deren Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.
- 10.6 Soweit Telefónica Germany aufgrund einer Vorschrift des dritten Teils des Telekommunikationsgesetzes dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden aufgrund eines Verstoßes gegen das Telekommunikationsgesetz, eine auf Grund des Telekommunikationsgesetzes erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des Telekommunikationsgesetzes in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur anzurechnen; ein Schadensersatz von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden aufgrund eines Verstoßes gegen das Telekommunikationsgesetz, eine aufgrund des Telekommunikationsgesetzes erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des Telekommunikationsgesetzes in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

## 11. Höhere Gewalt

- 11.1 Lieferungs- und Leistungsverzögerungen auf Grund höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, die Telefónica Germany die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, hat Telefónica Germany auch bei verbindlich vereinbarten Terminen nicht zu vertreten. Hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber sowie Verzögerungen und Störungen im Bereich der Monopoldienste der Deutschen Telekom AG. Dies gilt auch, wenn von den vorgenannten Ereignissen nicht Telefónica Germany selbst, sondern ihre Lieferanten oder Subauftragnehmer betroffen sind.
- 11.2 In Fällen höherer Gewalt wird die betroffene Vertragspartei für die Dauer des Ereignisses und einer angemessenen Nachfrist von seinen vertraglichen Fristen freigestellt, soweit die Erbringung der Leistung von der höheren Gewalt beeinträchtigt ist. Die von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Partei wird diesen Umstand der anderen Partei unverzüglich schriftlich mitteilen und nach Ablauf des Wiederherstellungszeitraums die Abwicklung dieses Vertrages unverzüglich wieder aufnehmen.
- 11.3 Falls die Störung oder das Ereignis länger als einen Monat dauert, können beide Parteien vom Vertrag zurücktreten. Verzögern sich die Leistungen von Telefónica Germany, ist der Kunde nur zum Rücktritt berechtigt, wenn Telefónica Germany die Verzögerung zu vertreten hat und eine vom Kunden nach Wegfall der Beeinträchtigung gesetzte angemessene Frist zur Leistung erfolglos verstrichen ist.

## 12. Preisanpassungen

- 12.1 Telefónica Germany ist bei Kostensteigerungen berechtigt und bei Kosten-senkungen verpflichtet, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlen- den Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.
- 12.2 Die für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für die Bereitstellung der Telekommunikationsnetze und -anlagen (z.B. deren Betrieb, Nutzung und Wartung einschließlich Materialkosten), für Netzzusammenschaltungen und Teilnehmeranschlussleitungen, Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. Kundenservice, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Gemeinkosten (z. B. Kosten für Büro- und Servicestandorte und Energiekosten) sowie hoheitlich auferlegte, allgemeiner verbindliche Belastungen, z. B. durch die Bundesnetzagentur (jedoch keine Bußgelder o. ä.), soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten der vertraglichen Leistung haben.

- 12.3 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn und soweit sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten nach Abschluss des Vertrages erhöhen oder absinken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. den Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in deren Verhältnis zu den für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten berücksichtigt werden und nur soweit kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen, z. B. bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind die Preise entsprechend zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Telefónica Germany wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kosten-erhöhungen, also Kostensenkungen mindestens im gleichen Umfang wirk-sam werden, wie Kostenerhöhungen.
- 12.4 Preiserhöhungen gem. Ziffern 12.1 – 12.3 werden dem Kunden mindestens 6 Wochen, höchstens 2 Monate, bevor die Preiserhöhung wirksam werden soll, auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde klar und verständlich über Zeitpunkt und Inhalt der Preiserhöhung informiert. Soweit dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht nach Ziffer 12.5 zusteht, wird der Kunde in der Mitteilung auch hierüber klar und verständlich informiert.
- 12.5 Der Kunde kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Mitteilung nach Ziffer 12.4 ohne Kosten und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist den Vertrag kündigen, es sei denn, die mitgeteilte Preiserhöhung ist unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Preiserhöhung wirksam werden soll. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.
- 12.6 Preisermäßigungen gem. Ziffern 12.1 – 12.3 werden dem Kunden mindestens 6 Wochen, höchstens 2 Monate, bevor die Preisermäßigung wirksam werden soll, auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde klar und verständlich über Zeitpunkt und Inhalt der Preisermäßigung informiert. Anlässlich einer Preisermäßigung besteht kein Kündigungsrecht des Kunden. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.
- 12.7 Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.

### 13. Änderungen von AGB und Leistungsbeschreibung

- 13.1 Telefónica Germany ist berechtigt, die AGB zu ändern, soweit dies aus triftigem Grund erforderlich ist und durch die Änderung das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn und soweit sich aus Entwicklungen nach Vertragsschluss, die Telefónica Germany nicht vorhersehen konnte und die von Telefónica Germany weder herbeigeführt noch beeinflussbar waren, nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages ergeben. Ein triftiger Grund liegt weiter vor, wenn und so-wie dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von Regelungslücken erforderlich ist, die nach Vertragsschluss entstanden sind. Eine Regelungslücke kann sich insbesondere ergeben, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.
- 13.2 Telefónica Germany ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen zu ändern, wenn und soweit dies aus triftigem Grund erforderlich ist und das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Änderung zur Anpassung an technische Neuerungen (z. B. wegen geänderter Vorleistungsprodukte oder neuer technischer Standards) oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben oder zur Wahrung der Interoperabilität der Netze erforderlich ist.
- 13.3 Änderungen gem. Ziffer 13.1 und/oder 13.2 werden dem Kunden mindestens 6 Wochen, höchstens 2 Monate, bevor die Änderung wirksam werden soll, auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird der Kunde klar und verständlich über Zeitpunkt und Inhalt der Änderung informiert. Soweit dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht nach Ziffer 13.4 zusteht, wird der Kunde in der Mitteilung auch hierüber klar und verständlich informiert.
- 13.4 Der Kunde kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Mitteilung nach Ziffer 13.3 ohne Kosten und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist den Vertrag kündigen, es sei denn, die mitgeteilte Änderung ist ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art ohne negative Auswirkungen auf den Kunden oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Änderung wirk-sam werden soll. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

### 14. Wahl und Änderung technischer Mittel

- 14.1 Telefónica Germany ist in der Wahl der technischen Mittel frei, die er zur Erbringung der vereinbarten Leistungen einsetzt, soweit diese nicht vertraglich vereinbart wurden. Zu diesen technischen Mitteln gehören beispielsweise Infrastrukturen, Plattformen, Übertragungstechnologien und -protokolle sowie Benutzeroberflächen.
- 14.2 Telefónica Germany ist berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel im Sinne von Ziffer 14.1 vorzunehmen, wenn hierdurch die vertraglichen Leistungspflichten von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden nicht verändert werden. Führt die Änderung nach Satz 1 zu einer Änderung der vertraglichen Leistungspflichten von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden, gelten Ziffern 13.2-13.4.

### 15. Gewährleistung

Stehen dem Kunden in Bezug auf die vertragliche Leistung gesetzliche Gewährleistungsansprüche zu, verjähren diese ein Jahr nach Ablieferung bzw. Abnahme der jeweiligen Leistung. Soweit ein Mangel auf eine unsachgemäße Behandlung oder eine Veränderung zurückzuführen ist, die nicht durch Telefónica Germany vorgenommen wurde, entfällt die Gewährleistung. Für die Höhe der Haftung auf Ersatz eines durch einen Fehler entstandenen Schadens gelten die Regelungen der Ziffer 10.

### 16. Geheimhaltung

- 16.1 Die Parteien behandeln alle von der jeweils anderen Partei erhaltenen Daten und Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den näheren Umständen ergibt, streng vertraulich und verpflichten sich, diese Daten nicht an Dritte weiterzugeben, sofern diese Weitergabe von der offenlegenden Partei nicht vorher jeweils schriftlich gestattet wurde. Dritte im Sinne dieser Vorschrift sind nicht Berater, Rechtsanwälte und ähnliche Personen, die mit der Wahrnehmung der Interessen der Parteien betraut sind. Die mit Telefónica Germany verbundenen Unternehmen gelten ebenfalls nicht als Dritte im Sinne dieser Vorschrift.
- 16.2 Die Partei, die Empfänger solcher Daten und Informationen ist, darf diese an ihre Mitarbeiter und die im vorhergehenden Absatz genannten Personen weitergeben, sofern dies zur Vertragserfüllung notwendig ist. Die Weitergabe von vertraulichen Daten oder Informationen an Mitarbeiter des jeweiligen Empfängers und die zuvor genannten Personen steht jedoch unter dem Vorbehalt, dass auch der entsprechende Mitarbeiter und die zuvor genannten Personen einwilligen, die hier festgesetzten Kriterien zur Geheimhaltung zu beachten.
- 16.3 Die auf der Grundlage dieser Geschäftsbedingungen offenbarten vertraulichen Daten oder Informationen dürfen von der jeweiligen empfangenden Partei ohne schriftliche Zustimmung der anderen Partei nur zu Vertragszwecken verwendet werden.
- 16.4 Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit besteht nicht für solche Informationen oder Daten, die (1) öffentlich bekannt sind, oder nach Abschluss des Vertrags ohne Zutun einer der Parteien öffentlich bekannt werden; (2) die einer Partei bereits vor Beginn der

Vertragsverhandlung bekannt waren oder von Dritten als nicht vertraulich mitgeteilt wurden, sofern diese nicht ihrerseits gegen Vertraulichkeits- oder Geheimhaltungspflichten verstoßen; (3) selbständig von einer Partei unabhängig von Informationen durch die andere Partei entwickelt werden; (4) aufgrund eines Gesetzes oder behördlicher bzw. gerichtlicher Anordnung offenzulegen sind; oder (5) im Einvernehmen beider Parteien veröffentlicht werden. Diese Ausnahmen gelten nicht, sofern nur Teile einer Datenmenge oder einer Gesamtinformation von einer oder mehreren dieser Ausnahmen umfasst werden. Die Geheimhaltungspflicht gilt bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die jeweilige Partei ihre Daten und Informationen gegenüber der anderen Partei freigibt, spätestens jedoch endet sie drei Jahre nach Ende der Geschäftsbeziehung.

- 16.5. Alle in irgendeiner Weise bei der empfangenden Partei verkörpert oder gespeicherten vertraulichen Daten oder Informationen der offenlegenden Partei egal, ob von einer Partei der anderen übergeben oder eigenständig vervielfältigt oder sonstwie hergestellt oder erhalten, sind nach dem Ende der geschäftlichen Beziehung auf Anforderung der offenlegenden Partei von der empfangenden Partei herauszugeben oder zu vernichten.

### 17. Übertragung des Vertrages/ Gerichtsstand/ geltendes Recht

- 17.1 Der Kunde ist ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Telefónica Germany nicht berechtigt, den Vertrag – ganz oder teilweise – an Dritte zu übertragen oder Ansprüche aus dem Vertrag gegen Telefónica Germany an Dritte abzutreten. Telefónica Germany ist berechtigt, den Vertrag auf an Telefónica Germany beteiligte Unternehmen oder mit Telefónica Germany im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen zu übertragen. Abtretungen nach § 354a HGB bleiben von der vorstehenden Regelung unberührt.
- 17.2 Gerichtsstand ist München.
- 17.3 Die von Telefónica Germany auf Grundlag dieser AGB abgeschlossenen Verträge und aus ihnen folgende Ansprüche, gleich welcher Art, unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen und des deutschen internationalen Privatrechts.
- 17.4 Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

### 18. Weitere gesetzliche Pflichtinformationen

- 18.1 **Anbieterwechsel**  
Der Kunde kann nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit seinem Anschluss zu einem neuen Anbieter wechseln. Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch, dass im Rahmen des Anbieterwechsels eine maximale Versorgungsunterbrechung von einem Arbeitstag entsteht. Voraussetzung hierfür ist, dass Telefónica Germany der entsprechende Wechselwunsch des Kunden, der gewünschte Wechseltermin sowie der Name des neuen Anbieters zugeht. Ggf. zusätzliche Fristen des neuen Anbieters sind zu beachten. Die Beauftragung des Wechsels beinhaltet zugleich die Kündigung des bestehenden Vertragsverhältnisses.  
Wird der Dienst im Rahmen des Anbieterwechsels länger als einen Arbeits-tag unterbrochen, kann der Kunde vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationsstermin versäumt, kann der Kunde vom jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20% des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die vorgenannten Entschädigungen hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 18.2 **Datenerhebung zur Bereitstellung des Dienstes**  
Vor der Bereitstellung des Dienstes bzw. im Zuge der Bereitstellung des Dienstes ist der Kunde verpflichtet folgende Daten angeben: Bestandsdaten, zu deren Erhebung Telefónica Germany gem. § 172 TKG verpflichtet ist (z.B. Name, Anschrift). Daneben muss der Kunde E-Mail-Adresse, eine Telefonnummer und seine Bankverbindung angeben.
- 18.3 **Kontakt**  
Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zu den, für die vertraglichen Leistungen angebotenen Kundendiensten und Serviceleistungen sind unter [o2.de/business](https://www.o2.de/business) einsehbar.
- 18.4 **Sperrung von Rufnummernbereichen**  
Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen.
- 18.5 **Schlichtungsverfahren**  
Möchte der Kunde ein Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG einleiten, muss er hierzu einen Antrag an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur, Postfach 80 01, 53105 Bonn richten. Die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren und weitere Möglichkeiten, ein solches Verfahren einzuleiten, finden Sie unter [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/portal/Schlichtung/Schlichtung\\_TK/start.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/portal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html).
- 18.6 **Pflichtinformationen in anderen Dokumenten**  
Weitere Pflichtinformationen sind der Leistungsbeschreibung und der Preisliste zu entnehmen. .