

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der wilhelm.tel GmbH für Multimediadienste (Multimedia-AGB)

Gültig ab 14.05.2024

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Die wilhelm.tel GmbH, Heidbergstraße 101-111, 22846 Norderstedt, Telefon 0800/432432-4, Telefax: 0800/432432-5, E-Mail: privatkunden@wilhelm.tel.de (nachfolgend „wilhelm.tel“ genannt) erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des jeweiligen Auftragsformulars und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste jeweils zur Anwendung kommenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie der sonstigen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Auf die vorgenannten Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Erteilung des Auftrages hingewiesen. Ein Vertrag kommt nur zustande, wenn der Kunde diese Multimedia-AGB durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Die Multimedia-AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, die Beseitigung von Störungen und bei Produkt-/Tarifwechseln Anwendung.
- (2) Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Produktleistungsbeschreibungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.
- (3) Diese Multimedia-AGB gelten sowohl für Verbraucher i.S.d. § 13 BGB, d.h. für natürliche Personen, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließen, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, als auch für Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, d.h. für natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, gelten die Regelungen für Verbraucher in diesen Multimedia-AGB auch für Klein-/Kleinstunternehmen. Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer. Klein-/Kleinstunternehmen sind Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gleichgestellt.

## § 2 Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Leistungen

- (1) wilhelm.tel kann den Vertrag mit dem Kunden und diese Multimedia-AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“) bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.
- (2) wilhelm.tel kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.
- (3) Darüber hinaus kann wilhelm.tel die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen wilhelm.tel zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht – z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen wilhelm.tel dem Kunden Zugang gewährt –, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. wilhelm.tel wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. wilhelm.tel wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.

- (4) Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die Mitteilung erfolgt mindestens einen (1) Monat, höchstens zwei (2) Monate, bevor eine Änderung der vertraglichen Vereinbarungen wirksam werden soll. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht in der Mitteilung ausdrücklich ein anderer Zeitpunkt bestimmt ist, einen (1) Monat nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in welchem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.
- (5) wilhelm.tel ist berechtigt, seine Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik anzupassen, soweit hiervon die vom Kunden gebuchten Leistungen nicht beeinträchtigt werden.

## § 3 Vertragsabschluss und Widerrufsrecht

- (1) Alle Angebote von wilhelm.tel sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind bis zum verbindlichen Angebot bzw. bis zur Auftragsbestätigung unverbindlich und freibleibend. Insbesondere stellt die Präsentation und Bewerbung der Produkte auf unserer Website kein bindendes Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von wilhelm.tel zwischen wilhelm.tel und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden und der anschließenden Annahme durch wilhelm.tel (Auftragsbestätigung), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten nach § 8 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Von den üblichen Vertragsbedingungen abweichende Sonderabsprachen haben nur Geltung, wenn sie in Textform zwischen wilhelm.tel und dem Kunden vereinbart wurden.
- (3) Bei Bestellung über einen elektronischen Auftrag durch Nutzung unserer Website gibt der Kunde durch Anklicken des Buttons „Kostenpflichtig bestellen“ eine rechtsverbindliche Bestellung ab. Der Kunde ist an die Bestellung für die Dauer von vier (4) Wochen nach Abgabe der Bestellung gebunden; ein gegebenenfalls bestehendes Widerrufsrecht bleibt hiervon unberührt. Dem Kunden wird vor Absenden der Bestellung auf der Website Gelegenheit gegeben, die Bestellung auf inhaltliche Richtigkeit - insbesondere hinsichtlich Preis und Umfang - zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Hierzu werden dem Kunden die wesentlichen Vertragsinhalte unmittelbar vor Abgabe Ihrer Bestellung klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung gestellt. Die Vertragsbestimmungen werden nur in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt. Das Angebot kann jedoch nur abgegeben und übermittelt werden, wenn der Kunde durch Klicken auf den Button „AGB akzeptieren“ diese Vertragsbedingungen akzeptiert und dadurch in sein Angebot aufgenommen hat. Die unverzüglich nach Bestellungseingang elektronisch versandte Bestätigung des Zugangs der Kundenbestellung gilt noch nicht als Annahme. Der Vertrag kommt erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch wilhelm.tel zustande, die mit einer gesonderten E-Mail (Auftragsbestätigung) versandt wird. Der Vertragstext sowie die Bestelldaten werden vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt und können vom Kunden ausgedruckt und abgespeichert werden. Nach Abschluss des Bestellvorgangs wird der Vertragstext nicht weiter gespeichert.
- (4) wilhelm.tel kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder eines amtlichen Ausweises abhängig machen. wilhelm.tel ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.
- (5) Widerrufsrecht: Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der wilhelm.tel GmbH abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (wilhelm.tel GmbH, Heidbergstraße 101-111, 22846 Norderstedt, Tel: 0800 / 432 432 4, FAX: 0800 / 432 432 5, privatkunden@wilhelm-tel.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

- (6) Ein Muster-Widerrufsformular befindet sich am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### § 4 Leistungsumfang

- (1) wilhelm.tel ermöglicht dem Kunden den Zugang zu seiner bestehenden Kommunikationsinfrastruktur und der Nutzung seiner Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den jeweils geltenden Preislisten sowie den Datenschutzhinweisen, die unter [www.wilhelm.tel.de](http://www.wilhelm.tel.de) und in den Geschäftsräumen der wilhelm.tel eingesehen werden können.
- (2) Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von wilhelm.tel kein Mindestniveau.
- (3) Soweit wilhelm.tel entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, gehören diese nicht zum entgeltlichen Austauschverhältnis und können daher jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (4) Die Leistungsverpflichtung von wilhelm.tel gilt vorbehaltlich eigener richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung von wilhelm.tel mit Vorleistungen, soweit wilhelm.tel mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von wilhelm.tel beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Software-Einrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z.B. Rundfunksignale (Satellitensignale).
- (5) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifischen Besonderheiten oder Übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann. Für diesen Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.
- (6) wilhelm.tel setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern wilhelm.tel Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.
- (7) wilhelm.tel erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben

für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

- (8) Informationen über das Beschwerdeverfahren bei wilhelm.tel einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt wilhelm.tel dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der wilhelm.tel am unter § 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.wilhelm.tel.de](http://www.wilhelm.tel.de) heruntergeladen werden.
- (9) Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummergebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.

### § 5 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von wilhelm.tel angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware. Diese kann von wilhelm.tel leih- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei wilhelm.tel oder im Handel käuflich erworben werden.
- (2) Von wilhelm.tel überlassene miet- oder leihweise Hardware (Kabelreceiver, Modems, Router etc.) verbleibt im Eigentum von wilhelm.tel.
- (3) wilhelm.tel ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungssicherheit zu verlangen. Die Hinterlegungssicherheit wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückstattung der Hinterlegungssicherheit erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
- (4) wilhelm.tel behält sich vor, die leih- oder mietweise überlassene Hardware und/oder Software/Firmware dieser Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren und die Konfiguration zur Erbringung der Dienste zu ändern. Der Kunde hat wilhelm.tel zu diesem Zweck Zugang zu gewähren. Der Kunde selbst ist nicht berechtigt, die überlassene Hardware bzw. darauf befindliche Firmware zu verändern.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware von wilhelm.tel zu unterlassen und wilhelm.tel über Beeinträchtigungen bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch in Textform anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann wilhelm.tel den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an eines der auf der Internetseite der wilhelm.tel GmbH ([www.wilhelm.tel.de](http://www.wilhelm.tel.de)) genannten Service-Center zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird wilhelm.tel dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs entsprechend dem Zeitwert in Rechnung stellen, wobei der zu zahlende Betrag nicht höher ist als die Restentgelte, die noch für Leistungen von wilhelm.tel angefallen wären, wenn der Vertrag nicht vorzeitig gekündigt worden wäre. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden und Eigentumsbeeinträchtigungen an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. wilhelm.tel berechnet ein pauschales Entgelt in angemessener Höhe zum Endverbraucherpreis. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. wilhelm.tel wird den jeweils vom Kunden geschuldeten Betrag mit der ggf. einbehaltenen Hinterlegungssicherheit verrechnen.

### § 5a Nutzung kundeneigener Telekommunikationsendeinrichtungen (sog. Routerfreiheit)

- (1) Der Kunde ist berechtigt, eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (z.B. Router) an das Multimedienetz von wilhelm.tel anzuschließen (sog. Routerfreiheit). Auch wenn der Kunde sich für den Erwerb und den Einsatz eines eigenen Endgerätes entscheidet, überlässt ihm wilhelm.tel für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs während der Dauer des Vertrages das dafür erforderliche Endgerät stets zusätzlich leihweise.
- (2) Das öffentliche Telekommunikationsnetz der wilhelm.tel endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen,

welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. wilhelm.tel ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

- (3) wilhelm.tel kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.
- (4) Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der wilhelm.tel an, so
  - a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
  - b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
  - c) haftet er für alle Schäden, die wilhelm.tel aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die wilhelm.tel dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
  - d) hat er gegenüber wilhelm.tel keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.
- (5) In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der wilhelm.tel hinaus von wilhelm.tel gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von wilhelm.tel zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und wilhelm.tel jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um wilhelm.tel die Vertragserfüllung und/oder den Service zu ermöglichen. wilhelm.tel wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.
- (6) Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der wilhelm.tel unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt
- (7) Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlässt wilhelm.tel dem Kunden bei Vertragsschluss außerdem
  - a) Angaben über die technischen Einstellungen des wilhelm.tel-Multimedianeetzes (Netzparameterdaten),
  - b) die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs erforderlichen Zugangsdaten und
  - c) sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.
- (8) Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:
  - a) Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit den technischen Einstellungen des Multimedianeetzes von wilhelm.tel kompatibel ist.
  - b) Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Multimedianeetz von wilhelm.tel anschließbaren und betreibbaren Endgerätes verantwortlich.
  - c) Dem Kunden ist bekannt, dass
    - » wilhelm.tel bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z.B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren kann, da die Möglichkeit von wilhelm.tel, diese Service-Qualität zu gewährleisten, davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter von wilhelm.tel unterstützt;
    - » mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann;
    - » die einwandfreie Notrufnummer (110, 112) von wilhelm.tel auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann;
    - » die nomadische Nutzung nach § 7 Abs. 4 bis 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz zwecks Gewährleistung der Notrufrückverfolgbarkeit nicht gestattet ist.
  - d) Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der wilhelm.tel gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten. Der Kunde ist verpflichtet,
    - » die ihm von wilhelm.tel überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der

Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern;

- » das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten; wilhelm.tel bietet hierfür keinen Service an;
  - » sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät für die Systeme von wilhelm.tel als fremdes Endgerät erkennbar ist und dessen Kommunikation mit Auto-Provisioning-Systemen von wilhelm.tel sperrt; andernfalls ist der Kunde damit einverstanden, dass das Auto-Provisioning-System von wilhelm.tel ggf. das kundeneigene Endgerät mit wilhelm.tel-eigener Firm- und Software bespielt und damit die Daten auf dem kundeneigenen Endgerät verändert werden;
  - » sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notrufnummer (110, 112) möglich ist; auf § 7 Abs. 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz wird ausdrücklich hingewiesen;
  - » sicherzustellen, dass das Endgerät im Falle eines Technologiewechsels bei wilhelm.tel den neuen Spezifikationen von wilhelm.tel entspricht; wilhelm.tel wird den Kunden im Vorhinein hierzu informieren und u.U. den von wilhelm.tel leihweise überlassenen Router austauschen;
  - » sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät den aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt; insbesondere hat der Kunde sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und die Passwortvorschriften des § 21 dieser Multimedia-AGB umzusetzen.
- e) Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, ist wilhelm.tel befugt, das Endgerät für den Zugang zum Multimedianeetz von wilhelm.tel zu sperren. wilhelm.tel wird den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.
  - f) Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z.B. aktuelle Software-Updates, Vorhandensein einer wirksamen Firewall, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Schutz vor Missbrauch und Hackerangriffen, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, [www.ietf.org](http://www.ietf.org)) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.
  - g) Störungen des wilhelm.tel-Anschlusses können aus netztechnischen Gründen beim Einsatz kundeneigener Endgeräte von wilhelm.tel nur bis zum Netzabschlusspunkt bearbeitet werden.
  - h) Support durch wilhelm.tel am kundeneigenen Endgerät und/oder im kundeneigenen LAN/WLAN erfolgt nicht.
  - i) Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen von wilhelm.tel nicht zugerechnet werden kann, hat wilhelm.tel keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

## § 6

### Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung von wilhelm.tel ist ein Hausanschluss sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose) im Verfügbarkeitsgebiet von wilhelm.tel. Diese behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen einzuholen. Für Kunden, die Grundstückseigentümer sind, gelten ergänzend die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Hausanschluss-AGB“.
- (2) wilhelm.tel kann den Vertragsschluss vom Abschluss eines Gestattungsvertrages zur Nutzung des Grundstücks abhängig machen, der wilhelm.tel berechtigt, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen und zu nutzen, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.
- (3) Geht das Eigentum an dem Grundstück an einen Dritten über, so ist der Kunde verpflichtet, wilhelm.tel unverzüglich nach Kenntnis vom Eigentumsübergang hiervon zu unterrichten und den neuen Eigentümer bekannt zu geben.

## § 7

### Leistungsstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste (Bereitstellung) ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn wilhelm.tel diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch wilhelm.tel geschaffen hat, so dass wilhelm.tel den

betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Werden Termine in der Terminbestätigung nicht ausdrücklich als „Fixtermine“ bezeichnet, so handelt es sich nicht um eine Leistung, die nur zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

- (2) Gerät wilhelm.tel mit einer wesentlichen Vertragspflicht in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung in Textform und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen berechtigt, den Vertrag zu kündigen.
- (3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von wilhelm.tel liegende und von wilhelm.tel nicht zu vertretende Ereignisse („Höhere Gewalt“) – hierzu gehören u.a. Feuer, Hochwasser, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen, Behörden und Flughafenbetreiber-gesellschaften, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs-carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von wilhelm.tel oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von wilhelm.tel autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP`s) eintreten – die die Leistungserbringung für wilhelm.tel vollständig, teilweise und/oder zeitweise unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden wilhelm.tel für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen wilhelm.tel, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 15 Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden für die Dauer des Beeinträchtigungszeitraums rückvergütet.

## § 8

### Entgelte / Tarifberatung / Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug / Sperre

- (1) Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von wilhelm.tel und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der wilhelm.tel am unter § 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de) heruntergeladen werden. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.
- (2) wilhelm.tel wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.
- (3) wilhelm.tel setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfanges ein.
- (4) Bei Bestellung über die Website benennt wilhelm.tel am Ende des Bestellvorgangs den konkreten Betrag, der sich monatlich aus der Summe der durch den Kunden bestellten Einzelleistungen ergibt. Zudem werden dort etwaige Kosten angegeben, die einmalig zu entrichten sind.
- (5) Der Kunde ist zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die durch wilhelm.tel erbrachten und vom Kunden beauftragten Dienstleistungen für den Zeitraum der geltenden Vertragslaufzeit bzw. darüber hinaus verpflichtet, wenn er die Dienstleistungen darüber hinaus weiter nutzt.
- (6) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Multimedievertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.
- (7) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde wilhelm.tel ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, werden die Entgelte von wilhelm.tel im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrift-einzug erfolgt nicht vor Ablauf von 10 Kalendertagen nach Rechnungsdatum.
- (8) Soweit der Kunde wilhelm.tel kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von wilhelm.tel gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegeben Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein. wilhelm.tel wird den Kunden, sofern es sich um einen Verbraucher (nicht Kleinst-/Kleinunternehmen) handelt, auf diese Folgen in der Rechnung hinweisen. Die Zahlung kann, sofern der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt hat, ausschließlich durch Bareinzahlung oder Überweisung erfolgen; eine Zahlung per Scheck oder Kreditkarte ist nicht möglich und wird von wilhelm.tel nicht akzeptiert.
- (9) Hat der Kunde ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Lastschrifteinzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt wilhelm.tel dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. wilhelm.tel ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (10) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal mit 1,50 € berechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist, wilhelm.

tel bleibt es vorbehalten, einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen. Bei Zahlungsverzug eines Kunden, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinunternehmen) ist, ist wilhelm.tel gem. § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugseintritt zu berechnen. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o.g. Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt wilhelm.tel vorbehalten. wilhelm.tel hat als Gläubiger einer Entgeltforderung bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

- (11) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber wilhelm.tel erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. wilhelm.tel wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit wilhelm.tel die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das dem Kunden in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft wilhelm.tel keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

- (12) wilhelm.tel ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf wilhelm.tel eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. wilhelm.tel wird die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die die wilhelm.tel gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

Die Sperre wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird einem Kunden, der Verbraucher ist, weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird wilhelm.tel nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen, wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 aufrechterhalten werden.

Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird wilhelm.tel diese am darauffolgenden Werktag, sofern dieser kein Samstag ist, aufheben.

Für die Aufhebung der Sperre kann die wilhelm.tel ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

- (13) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre vor, ist wilhelm.tel berechtigt, die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z.B. Video-on-Demand-Dienste) zu verweigern.
- (14) Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperre verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.
- (15) Wird wilhelm.tel nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Zahlungsverzug gerät), so ist wilhelm.tel berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen bezogen auf alle Kunden der wilhelm.tel mit vergleichbarem Produktportfolio bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungs-

zeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig. wilhelm.tel wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 2 (zwei) Wochen nicht erbracht, so kann wilhelm.tel den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt wilhelm.tel ausdrücklich vorbehalten.

- (16) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen in Textform geäußerten Wunsch des Kunden hin auf sein Konto zurückerstattet.
- (17) Gegen Ansprüche von wilhelm.tel kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (18) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundentgelte.

## § 9

### Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis

- (1) wilhelm.tel stellt dem Kunden die im Multimediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.
- (2) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieser für jeden Tag tagesgenau anhand des Monatsentgeltes berechnet. wilhelm.tel behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. wilhelm.tel behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.
- (3) Die monatlichen Rechnungen sowie – falls vom Kunden gewünscht – der Einzelverbindungs nachweis werden dem Kunden von wilhelm.tel nach seiner Wahl in elektronischer Form oder in Papierform zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden grundsätzlich spätestens am 20. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal unter [www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de) zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Im Falle der Vereinbarung des elektronischen Rechnungsversandes ist der Kunde verpflichtet, mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal abzurufen.
- (4) Wünscht der Kunde ausschließlich eine elektronische Rechnung, so kann wilhelm.tel dies von der gleichzeitigen Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber wilhelm.tel abhängig machen.
- (5) Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt wilhelm.tel im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.

## § 10

### Bonitätsprüfung

- (1) wilhelm.tel übermittelt im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Str. 5, 76137 Karlsruhe. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der wilhelm.tel oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit der CRIF GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)).
- (2) Die CRIF GmbH verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht)

Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

- (3) Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei der CRIF GmbH erhalten Sie in deren ausführlichen Merkblatt, online abrufbar unter <https://www.crif.de>.
- (4) Erteilt ein Kunde, der Unternehmer ist, hierzu seine Einwilligung, darf die wilhelm.tel neben den bei Kaufleuten üblichen Wirtschaftsauskunften auch bei der vom Kunden benannten Bank die banküblichen Auskünfte über die Geschäftsbeziehung zu Kunden einholen.
- (5) wilhelm.tel kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. wilhelm.tel wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

## § 11

### Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat wilhelm.tel unverzüglich in Textform jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, wilhelm.tel den Zeitpunkt des Umzuges mitzuteilen, andernfalls ist wilhelm.tel befugt, dem Kunden die Kosten der Adressermittlung gemäß dem aktuellen Preisblatt in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ist, wilhelm.tel bleibt es unbenommen einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, der DSGVO, des DDG und des Gesetzes über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - a) wilhelm.tel unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - d) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der DSGVO, dem DDG, dem TKG und des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - e) wilhelm.tel erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, wilhelm.tel durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag,
  - g) nur Endgeräte an das Netz der wilhelm.tel anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen.
  - h) im Falle der Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes (Router) die Vorgaben des § 5a dieser Multimedia-AGB einzuhalten.
- (3) Der Kunde:
  - a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilsystem von wilhelm.tel bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;
  - b) hat wilhelm.tel gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

## § 12

### Eigentum von wilhelm.tel

- (1) wilhelm.tel bleibt Eigentümer aller wilhelm.tel Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer. Diese Service- und Technischeinrichtungen werden nur zu einem vorübergehenden Zweck mit dem Grund und Boden verbunden, sie

sind lediglich Scheinbestandteil des Grundstücks gem. § 95 BGB.

- (2) Der Kunde wird sicherstellen, dass wilhelm.tel bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technikeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- (3) Von wilhelm.tel miet- oder leihweise überlassene Hardware (Kabelreceiver, Modems, Router etc.) verbleibt im Eigentum von wilhelm.tel. Sofern der Kunde die gelieferte Ware käuflich erwirbt, bleibt diese bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum von wilhelm.tel.

### § 13 Nutzungen durch Dritte

- (1) Jeglicher Wiederverkauf oder die direkte oder mittelbare Nutzung der Dienste durch Dritte ist dem Kunden mit Ausnahme einer sozialadäquaten Nutzung nicht gestattet. Der Kunde darf die Dienste der wilhelm.tel keinesfalls nutzen, um Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zu erbringen; hierzu gehören auch die Errichtung und der Betrieb eines/mehrerer sog. WLAN-Hotspots zu diesem Zweck.
- (2) Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der wilhelm.tel nicht zugerechnet werden kann, hat wilhelm.tel keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

### § 14 Verfügbarkeit der Dienste/Gewährleistung

- (1) wilhelm.tel erbringt seine Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anzuwendenden Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- (2) wilhelm.tel unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch oder via E-Mail erreicht werden kann. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 08 00 - 4 32 43 24 oder an die E-Mail-Adresse [privatkunden@wilhelm.tel.de](mailto:privatkunden@wilhelm.tel.de) zu richten. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass E-Mails ausschließlich werktags von Montag und Freitag in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr von wilhelm.tel bearbeitet werden. Nach Zugang einer Störungsmeldung ist wilhelm.tel zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet wilhelm.tel eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang wilhelm.tel oder dessen Beauftragte bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- (4) Wenn wilhelm.tel eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden, sofern er Verbraucher ist, spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde, der Verbraucher ist, ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 4 Abs. (6) der Internet-AGB geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

- (5) Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat wilhelm.tel das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der wilhelm.tel in Rechnung zu stellen.
- (6) Beim Erwerb von Hardware, die seitens wilhelm.tel als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist. Für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden gelten abweichend von vorstehendem die gesetzlichen Regelungen.
- (7) Im Falle der Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes gilt bzgl. der Verfügbarkeit der Dienste vorangehender § 5a dieser Multimedia-AGB.

### § 15 Unterbrechung von Diensten

- (1) wilhelm.tel ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen oder und nach Einschätzung von wilhelm.tel voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

### § 16 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet wilhelm.tel unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet wilhelm.tel, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. wilhelm.tel haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
- (3) Soweit eine Verpflichtung der wilhelm.tel zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der wilhelm.tel wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, 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 der wilhelm.tel herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.
- (4) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der wilhelm.tel, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (5) wilhelm.tel haftet auch für Mangelfolgeschäden nur nach Maßgabe der verstandenen Absätze. wilhelm.tel haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (6) In Bezug auf die von wilhelm.tel entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (7) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (8) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der wilhelm.tel-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (9) Im Übrigen ist die Haftung der wilhelm.tel ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (10) Der Kunde haftet wilhelm.tel für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen. Der Kunde haftet außerdem für alle Folgen, die wilhelm.tel oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten nicht nachkommt, unbeschränkt.

### § 17 Anbieterwechsel und Umzug

- (1) Bei einem Anbieterwechsel wird wilhelm.tel die gesetzlichen Vorgaben einhalten. wilhelm.tel wird in ihrem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. wilhelm.tel weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung

des aufnehmenden Anbieters erfolgt.

- (2) Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von wilhelm.tel, sofern wilhelm.tel der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von wilhelm.tel versäumt, kann der Kunde von wilhelm.tel für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
- (3) wilhelm.tel stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von wilhelm.tel, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.
- (4) Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.
- (5) Wechselt ein Kunde, der Verbraucher ist, während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt wilhelm.tel – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. wilhelm.tel ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanchlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von wilhelm.tel am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebesccheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.
- (6) Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Verbraucher vereinbarten Tag, kann der Kunde von wilhelm.tel für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von wilhelm.tel versäumt, kann der Kunde von wilhelm.tel für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.
- (7) Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen: Der Vertrag mit wilhelm.tel muss fristgerecht gegenüber wilhelm.tel gekündigt werden. Der vom aufnehmenden (neuen) Anbieter des Kunden übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens einen Monat nach Vertragsende bei wilhelm.tel eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Amtliche Informationen zum Anbieterwechsel sind erhältlich in der Rubrik „Verbraucher-service“ der Homepage der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) zum Thema „Telekommunikation“ unter dem Stichwort „Anbieterwechsel und Umzug“.

## § 18

### Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, kann der Multimediavertrag von beiden Seiten in Textform mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, beginnend mit dem Zeitpunkt der Nutzungsmöglichkeit der Dienste.
- (2) Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne

Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.

- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen, Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für 2 (zwei) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als 2 (zwei) Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelte für 2 (zwei) Monate entspricht (für Telekommunikationsdienste mindestens jedoch in Höhe von € 100,00), in Verzug kommt, wobei bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt bleiben, die der Kunde frist- und formgerecht sowie schlüssig begründet hat,
  - b) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 11 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
  - c) wilhelm.tel ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - d) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - e) der Kunde die Telefon-, Internet-, E-Mail-, Hosting-, On-Demand- bzw. Pay-TV-Dienste missbräuchlich im Sinne des § 3 Abs. 2 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz, des § 5 Abs. 1 sowie Abs. 5 bis Abs. 7 der Internet-AGB bzw. des § 3 der E-Mail- und Hosting-AGB nutzt.
- (4) Verstößt der Kunde gegen die vorangehend Absatz 3 b) genannten Pflichten, so ist wilhelm.tel erst nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, es sei denn seitens des Kunden liegt ein grob vertragswidriges Verhalten vor, welches eine Abmahnung entbehrlich macht.

## § 19

### Geheimhaltung, Datenschutz

- (1) Falls nicht ausdrücklich in Textform anders vereinbart, sind die wilhelm.tel unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.
- (2) wilhelm.tel trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von wilhelm.tel mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

## § 20

### Datenschutzhinweise

- (1) Verantwortlicher für die Datenverarbeitung: wilhelm.tel GmbH, Heidbergstraße 101-111, 22846 Norderstedt, Registergericht Kiel, HRB 4216 NO, [impressum@wilhelm-tel.de](mailto:impressum@wilhelm-tel.de)
- (2) Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten: Datenschutzbeauftragter, wilhelm.tel GmbH, Heidbergstraße 101-111, 22846 Norderstedt, [dsb@wilhelm-tel.de](mailto:dsb@wilhelm-tel.de)
- (3) Zuständige Aufsichtsbehörde: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn. Telefon: 0228 14-0, Fax: 0228 14-8872, E-Mail: [info@bnetza.de](mailto:info@bnetza.de)
- (4) wilhelm.tel wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Digitale-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.
- (5) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von wilhelm.tel in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren verarbeitet werden. Pflichtangaben und freiwillige Angaben sind entsprechend im Formular gekennzeichnet.
- (6) Im Rahmen gesetzlich geregelter Zwecke benötigt wilhelm.tel die Kundendaten zur Ausübung vertraglich geregelter Produkte und Dienstleistungen. Jegliche Verwendung von Daten, die darüber hinausgeht, bedarf des Einverständnisses des Kunden. Die erhobenen Kategorien personenbezogener Daten werden wie folgt unterschieden und behandelt:
  - a) Bestandsdaten: Als Bestandsdaten werden gemäß § 3 Nr. 6 Telekommunikationsgesetz (TKG) alle Daten eines Kunden bezeichnet, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses über Telekommunikationsdienste von uns erhoben werden. Hierzu gehören bspw. Name, Anschlussadresse, Rechnungsanschrift, Telefon- und Faxnummer(n), das gebuchte Produkt, der Vertragsbeginn, die Bankverbindung zwecks

Abrechnung im Lastschriftverfahren, die E-Mail-Adresse, Zahlungseingänge- und Rückstände, Mahnungen, Vollmachten, Kontaktdaten von Vertretungsberechtigten, durchgeführte bzw. aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen etc. Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.

Die Bestandsdaten werden außerdem für die bei der Leitungserbringung erforderlichen beteiligten Geschäftspartnern (z.B. abgebende oder aufnehmende Netzbetreiber beim Anbieterwechsel, Datenaustausch mit Zusammenschaltungspartnern) verwendet. Die Verarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung sowie aufgrund unserer gesetzlichen Verpflichtungen auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder c) DSGVO, ggf. i.V.m. §§ 59, 60 TKG.

wilhelm.tel löscht die Bestandsdaten gemäß gesetzliche Vorgaben.

Wenn kein Vertragsverhältnis bei wilhelm.tel geführt wird und der Nutzer sich für Dienste oder Services registriert, werden diese Daten ausschließlich für die jeweils bei der Registrierung angegebenen Zwecke genutzt. Die Verarbeitung erfolgt dann auf Grundlage Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO sowie zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen nach Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.

- b) Verkehrsdaten: Verkehrsdaten sind gemäß § 3 Nr. 30 Telekommunikationsgesetz solche Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Bei einem kostenpflichtigen Anruf, den Sie tätigen, speichern wir bspw. die angerufene Telefonnummer, den Zeitpunkt von Anfang und Ende der Verbindung mit Datum und Uhrzeit etc., um diese Daten für die Berechnung des Entgelts zu verwenden und – sofern von Ihnen gewünscht – Ihren Einzelbindungsnachweis zu erstellen. Wenn Sie über den von uns bereitgestellten Anschluss unsere Telekommunikationsdienste oder die Dienste Dritter (z.B. 0800, 0180, 0900, 0137 etc.) nutzen, erheben wir Daten zur Herstellung und dem Halten der Verbindung bzw. zur Erbringung des Dienstes sowie zu Abrechnungszwecken. Bei der Internet-Nutzung fallen bspw. IP-Adressdaten an.

Die Verwendung der Verkehrsdaten dient im Wesentlichen Abrechnungszwecken. Nach Verbindungsende werden jene Daten Ihrer Verkehrsdaten, die zur Abrechnung nicht relevant sind gelöscht soweit sie nicht aus gesetzlichen Gründen gespeichert werden müssen oder dürfen. Für die Abrechnung relevante Daten werden spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, es sei denn, der Kunde hat Einwendungen gegen die Rechnung erhoben. Im Fall von Einwendungen werden die Daten gespeichert bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO i.V.m. §§ 9, 10 TTDSG.

Unter äußerst restriktiven Konditionen nutzen wir gemäß § 12 TTDSG diese Daten auch für die Erkennung und Beseitigung etwaiger Störungen und Fehler in unseren Systemen und Netzen sowie für die Missbrauchsverfolgung, um unser aller berechtigtes Interesse an einem funktionsfähigen Telekommunikationsnetz gewährleisten zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. e) und/oder f) DSGVO i.V.m. § 12 TTDSG.

- c) Standortdaten: Standortdaten sind gemäß § 3 Nr. 56 TKG Daten, die in einem Telekommunikationsnetz oder von einem Telekommunikationsdienst erhoben oder verwendet werden und die den Standort des Endgeräts eines Endnutzers eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes angeben; Standortdaten sind somit eine spezielle Variante der Verkehrsdaten. wilhelm.tel ist auch Anbieter für Mobilfunkleistungen. Bzgl. Ihrer Bestands- und Verkehrsdaten gelten auch für Mobilfunk die oben genannten Regeln. Über das Mobilfunknetz kann außerdem ermittelt werden, in welchem Mobilfunkbereich sich der Kunde aktuell aufhält. Diese Information wird unter anderem dafür benötigt, um dem Kunden einen Anruf auf sein Mobiltelefon zustellen zu können und um einen von Ihnen abgesetzten Notruf an Ihren aktuellen Standort zurückverfolgen zu können, damit die Nothilfe Sie zügig erreicht. Die dafür notwendigen Daten, sog. Standortdaten, werden - außerhalb der reinen Dienstleistung für Anrufe oder Nachrichten - ausschließlich mit Ihrer vorherigen Einwilligung, welche jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden kann, erhoben oder genutzt. Außerdem werden diese Daten nur für den bezeichneten Dienst oder Service sowie für die benötigte Dauer genutzt und danach unverzüglich gelöscht. Die Verarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder aufgrund öffentlichen Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. d) DSGVO i.V.m. § 13 TTDSG.
- d) Inhaltsdaten: Inhalte der Kommunikation des Kunden, bspw. der Inhalt geführter Telefongespräche oder geschriebener E-Mails, werden grundsätzlich nicht gespeichert, es denn, der Kunde hat dies beauftragt (z.B. Mobilmailbox, Kurzmiteilungsanwendungen, bei wilhelm.tel geführtem E-Mail-Postfach) oder die Dienste erfordern eine Zwischenspeicherung vor, z. B. SMS oder MMS. Kenntnis von Ihren privaten Inhalten verschafft sich wilhelm.tel nicht. Die Verarbeitung erfolgt dann zur Vertragserfüllung auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
- e) Sonstige Verpflichtungen zur Speicherung: Darüber hinaus müssen Daten im Rahmen gesetzlicher steuerrechtlicher und handelsrechtlicher Speicherverpflichtungen teilweise gesperrt und archiviert werden. Außerdem werden Daten aufgrund zwingender gesetzlicher Vorgaben teilweise gespeichert, zum Beispiel für die sog. Vorratsdatenspeicherung. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO.
- f) Bonitätsdaten: Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 10 der Multimedia-AGB. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und/oder f) DSGVO.

- g) Einzelbindungsnachweis: Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in vorstehendem § 9. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage der Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO i.V.m. §§ 65 TKG, 11 TTDSG.

- h) Rufnummernanzeige und Unterdrückung: Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 2 Abs. 7 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

- i) Mitteilung ankommender Verbindungen (sog. Fangschaltung): Trägt ein Kunde in einem von wilhelm.tel zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vor, dass auf seinem Anschluss bedrohende oder belästigende Anrufe ankommen, hat er daher bei wilhelm.tel eine sog. Fangschaltung beantragt und die betreffenden Anrufe gegenüber wilhelm.tel nach Datum, Uhrzeit oder anderen geeigneten Kriterien eingrenzt, so ist wilhelm.tel verpflichtet, Auskunft über die Inhaber der Anschlüsse zu erteilen, von denen diese Anrufe nach Stellung des Antrags ausgehen. Für diese Zwecke darf wilhelm.tel die Rufnummern, Namen und Anschriften der Inhaber dieser Anschlüsse sowie Datum und Uhrzeit des Beginns der Verbindungen und der Verbindungsversuche erheben und verwenden sowie diese Daten seinem Teilnehmer mitteilen. Der Inhaber des Anschlusses, von dem die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, ist über die Auskunfterteilung zu unterrichten, es sei denn der Antragsteller trägt schriftlich schlüssig vor, dass ihm aus dieser Mitteilung wesentliche Nachteile entstehen können, und diese Nachteile bei Abwägung mit den schutzwürdigen Interessen der Anrufenden als wesentlich schwerwiegender erscheinen. Erhalt der Teilnehmer, von dessen Anschluss die als bedrohend oder belästigend bezeichneten Anrufe ausgegangen sind, auf andere Weise Kenntnis von der Auskunfterteilung, so ist er auf Verlangen über die Auskunfterteilung zu unterrichten. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO i.V.m. § 14 TTDSG.

- j) Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse und Telefonauskunft: Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO i.V.m. § 17 TTDSG.

- k) Anrufweiserschaltung: Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 3 Abs. 2 e) der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz.

- l) Strafverfolgung: Die von wilhelm.tel verarbeiteten personenbezogenen Daten gibt wilhelm.tel außerdem im Rahmen der jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschrift an die gemäß TKG berechtigten Stellen weiter. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO i.V.m. der jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschrift.

- (7) Widerspruchsrecht:

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Das umfasst insbesondere auch das Recht Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen.

- (8) Datenempfänger:

Innerhalb von wilhelm.tel erhalten diejenigen Stellen, Abteilungen und Mitarbeiter Ihre personenbezogenen Daten die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten und der oben genannten Zwecke benötigen. Auch von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) können zu diesen Zwecken Daten erhalten. Dies sind insbesondere Unternehmen in den Kategorien IT-Dienstleistungen, technische Dienstleistungen, Logistik, Druckdienstleistungen, Telekommunikation, Inkasso, Beratung und Consulting sowie Vertrieb und Marketing. Darüber hinaus kann eine Datenweitergabe an externe Personen (z. B. Rechtsanwälte) erfolgen, wenn dies zur Durchsetzung rechtlicher Interessen erforderlich ist.

Eine Datenweitergabe an weitere Empfänger außerhalb von wilhelm.tel erfolgt ansonsten nur, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder Sie eingewilligt haben. Unter diesen Voraussetzungen können die Empfänger personenbezogener Daten insb. öffentliche Stellen und Institutionen (Aufsichtsbehörden, Finanzbehörden, Sozialversicherungsträger) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung sein oder diejenigen Empfänger, die wir im Rahmen der Erteilung ihrer Einwilligung zur Datenübermittlung angegeben haben.

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten oder an internationale Organisationen ist seitens der wilhelm.tel nicht beabsichtigt. Es besteht aber die Möglichkeit, dass Sie als Kunde im Rahmen der Nutzung unserer Produkte im Rahmen der Kommunikation Daten in solche Drittstaaten übermitteln, falls Ihr Kommunikationspartner in solchen Staaten ansässig ist.

- (9) Kundenrechte / Betroffenenrechte:

» Recht auf Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO, ob und welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden.

» Recht auf Berichtigung / Vervollständigung gemäß Art. 16 DSGVO, für den Fall das unrichtige bzw. unvollständige personenbezogene Daten verarbeitet werden.

» Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO, sofern wilhelm.tel verpflichtet ist,

personenbezogene Daten zu löschen.

- » Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO.
- » Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO zum Zwecke der Datenübertragung an einen anderen Verantwortlichen.
- » Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO für personenbezogene Daten, die gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) DSGVO erhoben wurden.

Sofern Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen möchten, richten Sie Ihr Anliegen bitte per E-Mail an die [dsb@wilhelm-tel.de](mailto:dsb@wilhelm-tel.de) oder per Briefpost an die in Absatz 2 genannte Anschrift. Daneben haben Sie gemäß Art. 77 Abs. 1 DSGVO ein Recht auf Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde. Weitere Informationen erhalten Sie bei der jeweils für Sie örtlich zuständigen Aufsichtsbehörde.

wilhelm.tel wird Berichtigungen gemäß Art. 16 DSGVO, Löschungen gemäß Art. 17 Abs. 1 DSGVO oder Verarbeitungseinschränkungen gemäß Art. 18 DSGVO den Empfängern, denen die personenbezogenen Daten offengelegt wurden, mitteilen und den Kunden/Betroffenen diese Empfänger mitteilen, sofern er dies verlangt.

- (10) Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch wilhelm.tel sind abrufbar auf der Webseite [www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de) unter dem Menüpunkt „Datenschutzhinweise“ und werden dem Kunden auf dessen Anforderung hin in Papierform zugesendet bzw. übergeben.

## § 21

### Schutz von Passwörtern und Zugangsdaten

- (1) Bei Passwörtern und Zugangsdaten, die kundenseitig veränderbar sind (z.B. Router-Web-Interface, WLAN, wilhelm.tel-Kundenportal), hat der Kunde die werkseitig voreingestellten Passwörter/Zugangsdaten unverzüglich durch eigene Passwörter/Zugangsdaten zu ersetzen, die den Sicherheitsvorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entsprechen, diese geheim zu halten, für Dritte unzugänglich zu verwahren und jeweils in angemessenen Zeiträumen zu ändern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung der Passwörter/Zugangsdaten verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis von den Zugangsdaten erlangt haben.
- (2) Sämtliche Passwörter/Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln für Dritte unzugänglich zu verwahren und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern.

## § 22

### Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten (Schlichtung)

- (1) Kommt es zwischen dem Kunden und wilhelm.tel darüber zum Streit, ob wilhelm.tel ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter dem Menüpunkt „Verbraucherportal“.
- (2) An anderen freiwilligen Streitbelegungsverfahren nimmt wilhelm.tel nicht teil.
- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

## § 23

### Weitere Informationen

- (1) wilhelm.tel stellt seit dem 01.07.2017 für Internetzugangsdienste die Angaben nach der TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Service-Centern von wilhelm.tel als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können).
- (2) wilhelm.tel gibt in jeder Rechnung für Telekommunikationsprodukte, die keine Mindestlaufzeit von einem Monat oder weniger haben, die in der TK-Transparenzverordnung genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.
- (3) wilhelm.tel weist seit dem 01.07.2017 in Vertragsabschlüssen für die angebotenen Internetzugangsdienste auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsraten nach der TK-Transparenzverordnung hin. Der Kunde kann sich nach der Schaltung des Anschlusses über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot

der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

- (4) Falls wilhelm.tel mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird wilhelm.tel dem Kunden die nach der TK-Transparenzverordnung erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.
- (5) Informationen über die ggf. von wilhelm.tel zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich, in § 4 der nachfolgenden Internet-AGB.
- (6) Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter [www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de) unter dem Menüpunkt „Service / Kontakt“ abrufbar.
- (7) wilhelm.tel kann auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen u.a. mit Kundenkontaktaufnahme, Entstörung, Anschlusssperrung, Software-Updates, Hardware-Optimierung und Hardware-Austausch reagieren.

## § 24

### Sonstige Bestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Norderstedt der Gerichtsstand. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Norderstedt ausschließlicher Gerichtsstand.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung. Wenn der Kunde die Bestellung als Verbraucher i.S.d. § 13 BGB abgegeben hat und zum Zeitpunkt seiner Bestellung seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land hat, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.
- (3) wilhelm.tel kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Multimediavertrag außerordentlich zu kündigen. wilhelm.tel wird den Wechsel des Leistungserbringers dem Kunden schriftlich anzeigen und ihn nochmals ausdrücklich auf sein Kündigungsrecht hinweisen.
- (4) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der wilhelm.tel übertragen.
- (5) Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn wilhelm.tel sie in Textform bestätigt.
- (6) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von wilhelm.tel, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind in Textform zu vereinbaren.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)

### § 1

#### Geltungsbereich der Bestimmungen

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediadienste) sowie die Nutzung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) Diese Hausanschluss-AGB gelten für Einfamilienhäuser und Mehrfamilienhäuser, sofern der Grundstückseigentümer im Haus lebt und Kunde der wilhelm.tel ist. Für sonstige Mehrfamilienhäuser oder eine Mehrzahl von Grundstücken und/oder Häusern sind entsprechende Einzelverträge mit wilhelm.tel abzuschließen.
- (3) Sofern der Kunde wünscht, dass die wilhelm.tel seine Kundenanlage errichtet und/oder modernisiert, so kann er hierzu mit der wilhelm.tel einen gesonderten Vertrag abschließen

## § 2 Grundstücksnutzung

- (1) Kunden/Anschlussnehmer, die Grundstückseigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von wilhelm.tel genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.
- (2) Der Kunde/Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstücks zu benachrichtigen.

## § 3 Hausanschluss

- (1) Der Hausanschluss beginnt mit der Zuleitung auf privaten Grund und endet mit dem Hausübergabepunkt (HÜP), der die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von wilhelm.tel verbindet.
- (2) Für Neuverträge ab dem Inkrafttreten dieser Multimedia-AGB gilt: Damit wilhelm.tel die erforderlichen baulichen Maßnahmen treffen kann, um ein Eintreten von Grundwasser durch den Hausanschluss zu unterbinden (bspw. durch den Einbau von Spezialdichtungen), hat der Kunde wilhelm.tel vor Baubeginn darüber zu unterrichten, ob sein Grundstück in einem Gebiet mit Grundwasser liegt, das einen ständigen hydrostatischen Druck auf Bauwerke ausübt (sog. drückendes Wasser). Hat der Kunde keine Kenntnis von der Belegenheit seines Grundstückes, so hat er sich bei den zuständigen öffentlichen Stellen hierüber zu informieren. Selbiges gilt auch für andere Besonderheiten des Hauses und seiner Belegenheit, die für das korrekte Setzen des Hausanschlusses bedeutsam sein können. Unterrichtet der Kunde wilhelm.tel nicht vorab, so haftet wilhelm.tel nicht für Schäden, die im Zusammenhang mit der Installation des wilhelm.tel-Hausanschlusses auf Grund solcher informationspflichtiger Tatsachen entstehen, es sei denn wilhelm.tel trifft darüber hinaus ein eigenes bzw. weitergehendes Verschulden.
- (3) wilhelm.tel installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z.B. ein Wohnhaus) jeweils einen Hausanschluss auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will. Dies gilt nicht falls das Grundstück im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes von wilhelm.tel liegt. wilhelm.tel bestimmt in Abstimmung mit dem Kunden unter Wahrung seiner berechtigten Interessen die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück und/oder im/am Wohngebäude, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.
- (4) wilhelm.tel ist berechtigt, den verlegten Hausanschluss inkl. der zuführenden Leitungen nach Abschluss der Installationsarbeiten auf dem Grundstück geographisch zu vermessen und in seine Trassendokumentation aufzunehmen, um jederzeit die Leitungssicherheit gewährleisten zu können. Der Anschlussnehmer ist verpflichtet, diese Vermessungen zuzulassen und den Mitarbeitern bzw. Beauftragten von wilhelm.tel hierfür nach Anmeldung Zutritt zum Grundstück zu gewähren.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, anderen wilhelm.tel-Kunden im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls den Hausübergabepunkt zu nutzen.
- (6) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von wilhelm.tel oder eines Dritten und stehen in deren Eigentum und werden von wilhelm.tel dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der wilhelm.tel. Die Kunden erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch wilhelm.tel oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.
- (7) wilhelm.tel ist grundsätzlich berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten wird individuell ermittelt und zwischen Hausanschlussnehmern und wilhelm.tel gesondert vereinbart.
- (8) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist wilhelm.tel unverzüglich mitzuteilen.
- (9) Sind zur Versorgung Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Energiebedarf zur Verfügung.

## § 4 Kundenanlagen

- (1) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Kunde/Anschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen. Er kann hiermit auch die wilhelm.tel beauftragen, die diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchführt.
- (2) wilhelm.tel ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (3) Die störungsfreie Funktion wird von wilhelm.tel nur gewährleistet, wenn Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von wilhelm.tel verwendet wurde. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-, CE-Zeichen).

## § 5 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde/Anschlussnehmer informiert wilhelm.tel direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.
- (2) wilhelm.tel behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage durch wilhelm.tel erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN- und VDE-Bestimmungen, Technische Anschlussbedingungen und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.
- (4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch wilhelm.tel oder deren Beauftragte.
- (5) Werden bei der Prüfung Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von wilhelm.tel festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Hebung wilhelm.tel unverzüglich in Textform mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist wilhelm.tel nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

## § 6 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Endgeräten; Mitteilungspflichten

- (1) Anlagen und Endgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der wilhelm.tel oder Dritter ausgeschlossen sind.
- (2) Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektro-magnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.
- (3) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber wilhelm.tel anzumelden und ihre Ausführung mit wilhelm.tel abzustimmen.
- (4) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen durch wilhelm.tel vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist wilhelm.tel berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

## § 7 Zutrittsrecht

Der Kunde/Anschlussnehmer hat wilhelm.tel und deren Beauftragten den Zutritt zu ihrem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erforderlich ist.

## § 8 Technische Anschlussbedingungen

- (1) Die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien von wilhelm.tel) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz von wilhelm.tel angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für wilhelm.tel-Kunden.

wilhelm.tel behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. wilhelm.tel behält sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen kann wilhelm.tel bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.

- (2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei wilhelm.tel zu klären.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen und Radio (Rundfunk-AGB)

### § 1

#### Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Nutzung der über Leitungen von wilhelm.tel übertragenen Rundfunksignale von wilhelm.tel und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) erbringt alle von ihr angebotenen Fernseh-, Rundfunk- und Mehrwertdienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Fernsehen und Radio“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

### § 2

#### Anmeldepflicht / Rundfunkbeitrag

Ein Vertrag mit der wilhelm.tel entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/ oder Fernsehbeitragnahme beim Beitragsservice der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten.

### § 3

#### Leistungsumfang

- (1) wilhelm.tel übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
- Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von wilhelm.tel mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
  - die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.
- Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.
- wilhelm.tel übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmbieter / -veranstalter) möglich ist.
- (2) Mit Blick auf die Schnellebigkeit des Rundfunkmarktes ist wilhelm.tel befugt, das Programmportfolio und/oder die Kanalbelegung zu ändern. Bei Einstellung eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich wilhelm.tel um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- (3) Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch wilhelm.tel aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn (10) Tagen überschreiten.
- (4) Sofern wilhelm.tel Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten. Absatz 3 gilt entsprechend.
- (5) wilhelm.tel ist berechtigt, für ausgewählte digitale Free-TV-Programme, die einen erhöhten technischen und finanziellen Aufwand erfordern, ein gesondertes Entgelt gemäß der gültigen Preisliste als Service-Entgelt zu erheben. Diese Programme werden als verschlüsselte Dienste angeboten. Für diese Free-TV-Programme ist für den Empfang eine gemäß Produktbeschreibung erforderliche wilhelm.tel-spezifische Hardware (z.B. Smartcard, CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) einzusetzen.
- (7) Auf Grund von Vorgaben des Programmlieferanten von wilhelm.tel können bzgl. gewisser Leistungsmerkmale Einschränkungen bestehen, z.B. Aufnahmesperrung,

Vor- und Rückspulsperrung, sog. Time-shift-Sperre etc.

- (8) Für den Empfang digitaler Programme ist ein geeignetes Endgerät, z.B. ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil, erforderlich.
- (9) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so ist wilhelm.tel für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.
- (10) Die parallele Inanspruchnahme von digitalem Fernsehen und Radio hat keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.

### § 4

#### Besondere Bestimmungen für Pay-TV und verschlüsselte Free-TV-Programme

- (1) wilhelm.tel ermöglicht dem Kunden optional gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.
- (2) Art, Umfang und Preise der Pay-TV- sowie verschlüsselten Free-TV-Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Broschüren von wilhelm.tel.
- (3) Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen ist eine wilhelm.tel-spezifische Hardware (z.B. CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) sowie eine von wilhelm.tel ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich.
- (4) Die Smart-Card wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust oder Beschädigung der Smart-Card ist wilhelm.tel berechtigt, diese dem Kunden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass wilhelm.tel kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (5) Mit Beendigung des Vertrags ist die Smart-Card an eines der auf der Internetseite der wilhelm.tel GmbH ([www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de)) genannten Service-Center innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsende zurück zu geben, andernfalls wird dem Kunden die Smart-Card gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass wilhelm.tel ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.
- (6) Ein Vertrag über Pay-TV oder verschlüsselte Free-TV-Programme kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Produkt etwas anderes vereinbart wurde.
- (7) Pay-TV Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde der wilhelm.tel bereits auf dem Bestellschein eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kaufpreis für den Kabelreceiver umfasst.
- (8) Abweichend von § 8 Abs. 12 der Multimedia-AGB darf wilhelm.tel wegen Zahlungsverzugs eines Kunden eine Sperre der gebuchten Pay-TV-Dienste bereits durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen für Pay-TV-Dienste von mindestens 25,00 Euro in Verzug ist.

### § 5

#### Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung und der Kundenanlage gemäß den technischen Richtlinien. Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (2) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren. Für die PayTV- oder verschlüsselten FreeTV-Programme kann zur Freischaltung eine Jugendschutz-PIN-Nummer erforderlich sein, die in Verbindung mit der SmartCard ausgegeben wird. Der Kunde ist für die Geheimhaltung der PIN-Nummer verantwortlich.
- (3) Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden; eine Weiterleitung an Dritte ist nicht gestattet. Sofern der Kunde die Rundfunksignale in gewerblich oder in sonstiger Weise unternehmerisch genutzten Räumen (z.B. Büros, Werkstätten, Fertigungsstätten, Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios) empfangen möchte, hat er hierfür gesonderte Verträge mit den zuständigen Verwertungsgesellschaften zu schließen.
- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von wilhelm.tel installiert werden.

## § 6

### Ergänzende Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von wilhelm.tel gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seine wilhelm.tel-spezifische Hardware bestellt oder empfangen wurden.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie im Bereich Festnetz (Sprachtelefonie-AGB-Festnetz)

### § 1

#### Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Nutzung der über das Festnetz von wilhelm.tel angebotenen Sprachtelefoniedienste und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) erbringt alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie im Bereich Festnetz“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

### § 2

#### Leistungsumfang

- (1) wilhelm.tel ermöglicht dem Kunden Zugang zu eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern zu den von den anderen Betreibern genutzten Netzen unmittelbar oder mittelbar eine Zusammenschaltung besteht. Die Erreichbarkeit von Telekommunikationsleistungen dritter Diensteanbieter wird nur ermöglicht, soweit wilhelm.tel mit dem jeweiligen Diensteanbieter unmittelbar oder mittelbar die hierfür erforderliche Vertragsbeziehung unterhält.
- (2) wilhelm.tel stellt eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis einschließlich der den Anschluss von Endgeräten ermöglichenden Teilnehmeranschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen. Nach gesonderter Vereinbarung kann wilhelm.tel die Verkabelungsarbeiten durchführen und die TAE zur Verfügung stellen.
- (3) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (vgl. insbes. das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste, die unter www.wilhelm.tel.de eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Die Leistungen von wilhelm.tel unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z.B. Rufnummernübertragung, Anzeige der Rufnummer des Anrufers (soweit dies durch die Telefonanlage des Kunden unterstützt wird), Anrufweiterschaltung, Rückfragen/Makeln, Konferenz und Anklopfen, soweit der Kunde das/die von wilhelm.tel zur Verfügung gestellte/n bzw. empfohlene/n Endgerät/e nutzt. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden unterdrückt wilhelm.tel die „Rufnummernübermittlung“ ständig; hiervon ausgenommen sind Verbindungen zu den Notrufabfragestellen.
- (4) Bei einer Änderung der von wilhelm.tel zu zahlenden Entgelte Netzzusammenschaltung, Netzdienste oder Dienste anderer Anbieter, zu denen wilhelm.tel dem Kunden Zugang gewährt, kann wilhelm.tel die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung jeweils entsprechend anpassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Dies gilt insbesondere für die evtl. vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern. wilhelm.tel teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten mit.
- (5) Vorbehaltlich der zeitweisen Überlassung von technischen Geräten bei wilhelm.tel wie bspw. Telefonendgeräte ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.
- (6) Im wilhelm.tel-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummer nicht möglich.

Aus technischen Gründen gewährleistet wilhelm.tel keine einwandfreie Übertragung von Wählönen für das Tonwahlverfahrens (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau von wilhelm.tel werden diese Wählöne nicht benötigt.

- (7) wilhelm.tel übermittelt standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Kunden. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr kann der Kunde die Rufnummernanzeige für jeden abgehenden Anruf einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken. Auf gesonderten Antrag des Kunden wird die Rufnummer des Kunden bei ankommenden Verbindungen ständig unterdrückt. Wünscht der Kunde keine Aufnahme seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen übermittelt.
- (8) wilhelm.tel behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (9) Soweit wilhelm.tel eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert wilhelm.tel den Kunden auf der Rechnung über die auf die Drittanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift und – soweit vorhanden – die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters.
- (10) Zahlt der Kunde den Gesamtbetrag der wilhelm.tel-Rechnung an wilhelm.tel, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Drittanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an wilhelm.tel werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung zu verrechnet.
- (11) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch wilhelm.tel netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann die wilhelm.tel beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

### § 3

#### Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von wilhelm.tel die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde wilhelm.tel bzw. seinen Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
  - a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen oder Privatkundenprodukte zu geschäftlichen Zwecken zu nutzen;
  - b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes von wilhelm.tel nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - c) wilhelm.tel unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von wilhelm.tel dem Kunden überlassenen Hardware-Komponenten zu informieren.
  - d) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von wilhelm.tel, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
  - e) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;
  - f) dem Beauftragten von wilhelm.tel den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit innerhalb der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder wilhelm.tel zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (3) Verstößt der Kunde gegen die in Absatz 2 genannten Pflichten und setzt den Verstoß trotz Abmahnung durch wilhelm.tel fort, so ist wilhelm.tel berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

### § 4

#### Telefonflatrate und Telefon-Sonderprodukte

- (1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Ent-

gelt mit Ausnahme der in diesem Produkt ausgeschlossenen Rufnummern und Zielen, die separat nach der aktuellen Preisliste berechnet werden. Ausgenommen von der Telefon-Flatrate oder einem Telefon-Sonderprodukt sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen sowie Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Ausgenommen sind des weiteren Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerufnummern, Auskunftsdiensten). Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen einer zulässigen Produktoption eine Zielzone (Länderpaket) gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.

- (2) Ist ein Telefon-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminutenkontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser Telefon-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.
- (3) Der Wechsel zu einem Produkt mit Telefonflatrate ist nur zum nachfolgenden Abrechnungszeitraum möglich.
- (4) Telefon-Flatrate und Telefon-Sonderprodukte dürfen ausschließlich für den privaten, persönlichen Gebrauch des Kunden in Anspruch genommen werden. Unzulässig ist in jedem Fall eine Nutzung der Telefon-Flatrate oder einer Telefon-Option für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder eine gewerbliche oder in sonstiger Weise unternehmerische Nutzung im Sinne des § 14 BGB und für den Aufbau von Datenverbindungen, wenn hierdurch die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch wilhelm.tel vermieden wird, sowie für die Einrichtung von Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen und die Weiterveräußerung von Verbindungsleistungen bzw. deren Verschenken über das übliche Nutzungsvermaß hinaus.
- (5) Kunden, die eine Telefon-Flatrate oder ein Telefon-Sonderprodukt gewerblich oder in sonstiger Weise unternehmerisch nutzen möchten, haben hierzu einen Vertrag über ein entsprechendes Business-Produkt der wilhelm.tel zu schließen.
- (6) Im Falle der unzulässigen Nutzung der Telefon-Flatrate oder eines Telefon-Sonderproduktes durch den Kunden ist wilhelm.tel berechtigt, die Telefon-Flatrate bzw. die Telefon-Option außerordentlich zu kündigen. § 18 Abs. 2 der Multimedia-AGB bleibt unberührt.

## § 5

### Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme (Portierung)

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 108 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) wilhelm.tel trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 59 Abs. 5 TKG auf Wunsch die ihm durch wilhelm.tel zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von wilhelm.tel zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Bei Kündigung des Telefonievertrages mit wilhelm.tel bestätigt wilhelm.tel die Kündigung in Textform mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter wilhelm.tel spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt eine entsprechende Benachrichtigung, so ist wilhelm.tel berechtigt, die Rufnummer
  - a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von wilhelm.tel zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von 6 Monaten zu vergeben,
  - b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu wilhelm.tel gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- (4) Den Aufwand für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann wilhelm.tel gemäß aktueller Preisliste mit einem pauschalen Entgelt in Rechnung stellen.

## § 6

### Teilnehmerverzeichnisse / Auskunftserteilung

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst wilhelm.tel unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner An-

schrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. wilhelm.tel wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste.

wilhelm.tel haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

## § 7

### Notruffunktion / Integrated Access Device

- (1) wilhelm.tel erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Notrufrückverfolgung). Für den Fall, dass der Kunde ein kundeneigenes Endgerät verwendet, wird ergänzend auf die diesbezüglichen Regelungen in voranstehendem § 5a der Multimedia-AGB verwiesen.
- (2) Die Nutzung der Sprachtelefoniedienste erfordert ein Endgerät für die Anschaltung (sog. Integrated Access Device = IAD, bspw. Tilgin- oder Fritzbox), dessen Stromversorgung über das Stromnetz des Kunden erfolgt. Die Herstellung von Verbindungen zu Rufnummern ist bei Unterbrechung der Stromversorgung nicht möglich. wilhelm.tel haftet bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs (110, 112) an die zuständige Notrufabfragestelle.
- (3) Die Funktionalitäten von Hausnotrufgeräten, Alarmanlagen, Feuermeldern und andere sicherheitstechnische Anlagen, die das IAD zur technischen Alarmierung nutzen, ist vom Kunden mit dem jeweiligen Hersteller der Anlage in Bezug auf deren Betriebbarkeit an Voice-over-IP-Anschlüssen (VoIP) vor Inbetriebnahme abzuklären; die Funktionalitäten werden nicht von wilhelm.tel gewährleistet.
- (4) Zur Sicherstellung der Notruffunktionalitäten (Notrufrückverfolgung) ist die Nutzung der wilhelm.tel-Festnetzdienste nur an der vertraglich vereinbarten Anschlussadresse erlaubt. wilhelm.tel haftet nicht für die Folgen von nicht zurückverfolgbaren Notrufen, falls der Kunde seiner Pflicht zur Meldung des Standortswechsels nicht nachgekommen ist.
- (5) Bei Auslösen von Notrufen von einer anderen als der vereinbarten Anschlussadresse (nomadische Nutzung) kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.
- (6) Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden durch wilhelm.tel nicht ersetzt. Sollten wilhelm.tel Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den festen und mobilen Internetzugang (Internet-AGB)

## § 1

### Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Nutzung des über das Festnetz von wilhelm.tel oder über Mobilfunk angebotenen Internetzugangs und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird
- (2) wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) erbringt alle von ihr angebotenen Internetzugangsdienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den festen und mobilen Internetzugang“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

## § 2

### Leistungsumfang

- (1) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die zur Verfügung stehende Upload- und Download-Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit), ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (vgl. insbes. das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und der aktuellen Preisliste, die unter [www.wilhelm-tel.de](http://www.wilhelm-tel.de) eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Bei den produktabhängigen Angaben zur

Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload handelt es sich um die sog. Brutto-Datenrate, welche die für die Kommunikation (z.B. Internetsurfen) stets erforderlichen Protokoll-Overhead-Daten (Daten zur Adressierung (Header), Verschlüsselung, zum Fehlerschutz etc.) beinhaltet. Die Netto-Datenrate, d.h. die Übertragung der reinen Nutzinformation des Kunden, ist dadurch geringer. wilhelm.tel stellt dem Kunden für Produkte, die einen Internetzugang beinhalten, ein Produktinformationsblatt gemäß der TK-Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur zur Verfügung.

wilhelm.tel vermittelt nur den Zugang zum Internet und hat keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im weltweiten Internet und auf die angebotenen Inhalte. Auf Grund von technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze und der Qualität der Anbindungen der jeweiligen Ziel-Server können die Übertragungsgeschwindigkeit und der Umfang des Internet-Zugangs im Einzelfall unterhalb der Produktbandbreite liegen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nicht direkt kabelgebunden am Endgerät Zugang zum Internet herstellt (z.B. Nutzung von WLAN, DLAN), die auf seinem für den Zugang zum Internet verwendeten Gerät befindliche Software verlangsamen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit hat oder die kundenseitige Infrastruktur die Datenrate nicht ermöglicht.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im wilhelm.tel-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von wilhelm.tel. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung im Internet außerhalb des Netzbereiches von wilhelm.tel ergeben, gehen nicht zu Lasten von wilhelm.tel.

- (2) wilhelm.tel stellt dem Kunden im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und in Abhängigkeit der gebuchten Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:
  - a) den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Router/Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Kommunikation mit dem Internet zu ermöglichen;
  - b) die Einrichtung persönlicher E-Mail-Postfächer auf der Server-Plattform von wilhelm.tel gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung.
- (3) wilhelm.tel ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Zugangsknotenpunkt zu verschaffen. wilhelm.tel ist nicht verpflichtet, den Zugang der vom Kunden oder von Dritten abgerufenen oder gesendeten Informationen sicherzustellen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (4) wilhelm.tel gewährleistet die Erreichbarkeit seiner Server oder der Dienstleistungen (z.B. Internet-Einwahl), für die ein Server notwendig ist (bspw. Homepage, Internet) mit 99,0% im Jahresmittel gerechnet über alle wilhelm.tel-Kunden. Ausgenommen sind die Zeiten, zu denen der Server außerhalb des Einflussbereiches von wilhelm.tel aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist.
- (5) wilhelm.tel gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleistet wilhelm.tel nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist. wilhelm.tel leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- (6) Aufgrund von Netzsicherungsmaßnahmen, die der Aufrechterhaltung der Netzintegrität dienen, (bspw. Abwehr von Hackerangriffen, exzessive Nutzung der Infrastruktur, etc.) kann wilhelm.tel den Zugang zu einzelnen Vertragsleistungen oder Zusatzoptionen (bspw. Scripte, etc.) einschränken oder zur Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes oder der Datensicherheit die Leistungserbringung ohne weitere Vorankündigung vorübergehend gänzlich einstellen (bspw. Abschaltung der Infrastruktur). Insbesondere die Vorhaltung bestimmter Softwareversionen für Betriebssysteme oder Versionen von Script-Sprachen (bspw. PHP) kann sich aufgrund von Sicherheitsanforderungen kurzfristig und dauerhaft ohne weitere Vorankündigung ändern, ohne dass wilhelm.tel entsprechende Anpassungen an kundenspezifischer Software vornehmen muss. Andererseits hat der Kunde keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Softwareversionen.
- (7) wilhelm.tel hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im weltweiten Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (8) Der Kunde kann über den Internet-Zugang in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z.B. WorldWideWeb, FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von wilhelm.tel erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt wilhelm.tel keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von wilhelm.tel, wenn sie ausdrücklich als Angebot von wilhelm.tel bezeichnet sind. Dies gilt insbesondere auch für Kommunikationsformen, wie beispielsweise „Messaging“, „Chat“ und Diskussionsforen.

### § 3 Internetnutzung

- (1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von wilhelm.tel angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von wilhelm.tel zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Kabelmodem etc.) sowie durch persönliche Zugangsdaten gewährt.
- (2) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von wilhelm.tel zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines Verschlüsselungssystems nach dem aktuellen Stand der Technik sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist.
- (3) wilhelm.tel ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen. Ebenso besteht keine Verpflichtung auf die Zuteilung einer bestimmten IP-Version (IPv4 und/oder IPv6). Die Zuteilung erfolgt nach den technischen und organisatorischen Möglichkeiten.
- (4) Soweit wilhelm.tel dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist wilhelm.tel nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. wilhelm.tel ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu prüfen.
- (5) wilhelm.tel weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. wilhelm.tel hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können soweit vorhanden – nach gesonderter Vereinbarung – von der wilhelm.tel erworben bzw. von dieser erbracht werden. wilhelm.tel ist nicht zur Errichtung besondere Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter verpflichtet.
- (6) Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für wilhelm.tel fremde Informationen im Sinne des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG).
- (7) Soweit wilhelm.tel dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für wilhelm.tel fremde Informationen im Sinne des DDG. Der Kunde ist verpflichtet, wilhelm.tel von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.
- (8) Der Kunde stellt wilhelm.tel von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

### § 4 Transparenzangaben gemäß Artikel 4 der Verordnung (EU) 2015/2120

- (1) Diese Informationen sind Teil des Vertrages über ein Internetzugangprodukt, sofern der Kunde dieses ab dem 30.04.2016 bei wilhelm.tel gebucht hat. Daneben gelten die jeweils aktuellen Multimedia-Bedingungen, Leistungsbeschreibungen und sonstigen mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen.
- (2) Verkehrsmanagement-Maßnahmen: Um eine bestmögliche Netzperformance und Dienstverfügbarkeit zu gewährleisten, werden kontinuierlich Verkehrsmanagementmaßnahmen durchgeführt. Diese sind erforderlich um Verkehrsflüsse zu optimieren und bei Ausfall einzelner Netzsegmente automatisch Ersatzschaltungen vorzunehmen. So wird bspw. bei eingeschränkter Kapazität sichergestellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes. Die Nutzung des wilhelm.tel TV-Dienstes ist nicht relevant, da dieser über ein separates Netz übertragen wird. Die Verkehrs-Management-Maßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs, die Privatsphäre oder Schutz personenbezogener Daten. Ports werden anbieterseitig nicht gesperrt.
- (3) Volumeneinschränkung/ Geschwindigkeit: wilhelm.tel führt bei Festnetz-Internetprodukten keine Volumenbegrenzungen an Internet-Anschlüssen durch. Eine Begrenzung bezieht sich lediglich auf die maximale Bandbreite des jeweils vom Kunden gebuchten Produkts. Aus der Produktbeschreibung können die maximalen Down- und Upload Geschwindigkeiten entnommen werden. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um sog. Bruttodatenraten. Jede Übertragung enthält, außer den reinen Nutzdaten, auch Daten, die für die Verkehrslenkung und Qualitätssicherung notwendig sind. Daher kann es bei Speedtests zu geringen Abweichungen in der angegebenen produktspezifischen Down- und Upload-Geschwindigkeit kommen, die nichts mit der Qualität des Anschlusses zu tun haben. Die am Anschluss des Kunden erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten außerdem sind abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhaltenanbieters und den vom Kunden verwendeten Endgeräten

(Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger Software).

- (4) Gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste: Die gleichzeitige Nutzung mehrere Dienste an einem Anschluss ist grundsätzlich bis zur jeweils gebuchten maximalen Bandbreite möglich. Hierbei ist allerdings zu beachten, dass einige Dienste sehr hohe Datenraten erfordern, um einwandfrei genutzt werden zu können. Bei einer sehr hohen Auslastung Ihres Anschlusses, z.B. gleichzeitige Nutzung mehrere hochbitratiger Dienste, kann es zu Beeinträchtigungen wie z.B. ruckelnde Bilder bei Video-Streaming, längerer Wartezeiten bei Up- und Downloads oder langsamen Seitenaufbau kommen.
- (5) Download- und Upload-Geschwindigkeiten: Die minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden, maximalen und beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeiten des jeweils gebuchten Produkts ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag und sind auf dem Auftragsformular verzeichnet, das dem Kunden als Zweitschrift überlassen wird.
- (6) Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von wilhelm.tel angebotenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

## § 5

### Verantwortung des Kunden

- (1) Die Privatkunden-Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen nach der aktuellen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet. Der Betrieb eines Servers (z.B. für Filesharing) oder größerer Netzwerke ist nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
- (2) wilhelm.tel weist für den Fall der rechtswidrigen Internetnutzung (z.B. unerlaubtes Filesharing urheberrechtlich geschützter Dateien, Nutzung oder Verbreitung strafrechtlich relevanter Inhalte etc.) ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme des Kunden als Täter oder Störer (passiver Verursacher) durch geschädigte Dritte hin.
- (3) Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines wilhelm.tel-Anschlusses entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen, auch wenn diese nicht von wilhelm.tel unmittelbar erhoben werden.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von wilhelm.tel ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV) des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) oder anderer Gesetze widersprechen.

Das Verbot erfasst auch das Verbreiten von Schadsoftware (Trojaner etc.) sowie Leistungen von wilhelm.tel dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

- (6) Die in Absatz 5 enthaltenen Verbote beziehen sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- (7) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (8) Falls wilhelm.tel in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, wilhelm.tel bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde wilhelm.tel im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde wilhelm.tel zu ersetzen.
- (9) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von wilhelm.tel mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (10) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden

Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist wilhelm.tel berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## § 6

### Haftung und Haftungsbeschränkung

Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Multimedia-AGB gilt für die Haftung vom wilhelm.tel für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

- a) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- b) Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Multimediavertrages auf den von wilhelm.tel zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimediavertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Inhalte gemäß dem DDG.
- c) Soweit wilhelm.tel im Außenverhältnis von einem Dritten auf Grund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde wilhelm.tel auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei.

## § 7

### Sperre / Kündigung

- (1) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 5 Abs. 1 sowie Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB ist wilhelm.tel zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- (2) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist wilhelm.tel zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. wilhelm.tel wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. wilhelm.tel wird die Sperre aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- (3) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Absatz 1 oder 2 oder gibt er im Fall von Absatz 2 keine Stellungnahme ab, ist wilhelm.tel nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Multimediavertrag fristlos zu kündigen und/oder die gegen § 5 Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB verstoßenden Inhalte zu löschen.

## § 8

### Datensicherheit und -integrität

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangsdaten unverschlüsselt zu übertragen.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail, Webseiten- und Domain-Hosting (E-Mail- und Hosting-AGB)

## § 1

### Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Nutzung des E-Mail-Dienstes sowie der Webseiten- und Domain-Hosting-Dienste und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird
- (2) wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) erbringt alle von ihr angebotenen E-Mail-, Webseiten- und Domain-Hosting-Dienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail, Webseiten- und Domain-Hosting“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB und den Internet-AGB gelten, sowie zu den weiteren Klauseln der ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

## § 2

### Leistungsumfang

- (1) Allgemeine Leistungspflichten

- a) wilhelm.tel gewährleistet die Erreichbarkeit seiner Server oder der Dienstleistungen gemäß § 2 Abs. 4 bis 7 der Internet-AGB.
- b) Für die Sicherstellung des Betriebs der technischen Infrastruktur kann wilhelm.tel eigene Datensicherungen vorhalten, die auch vom Kunden hinterlegte Daten enthalten kann. Eine regelmäßige Datensicherung erfolgt jedoch nicht grundsätzlich für den innerhalb der Leistungsbeschreibung vom Kunden genutzten Speicherplatz, resp. der dort hinterlegten Inhalte/Daten. Im eigenen Interesse ist der Kunde im Rahmen der Mitwirkungspflicht für eine regelmäßige Datensicherung nach üblichen Prinzipien verantwortlich. Eine Wiederherstellung von defekten und/oder fehlenden Inhalten/Daten seitens wilhelm.tel ist nicht möglich. Eine verschuldungsabhängige Haftung seitens wilhelm.tel, die auch aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten seitens des Kunden entstehen kann, sowie für eventuell anfängliche Mängel der Systeme und bereitgestellten Dienstleistungen ist in jedem Fall ausgeschlossen.
- c) Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass dem von wilhelm.tel zur Leistungserbringung genutzten Server im gesamten Vertragszeitraum die identische IP-Adresse zugewiesen wird.
- d) wilhelm.tel ist laufend bemüht, seine technische Infrastruktur zur Leistungserbringung jederzeit an aktuelle Sicherheitsgegebenheiten und den technischen Fortschritt anzupassen. Im gesamten Vertragszeitraum hat der Kunde daher keinen Anspruch auf dauerhafte Bereitstellung und Festlegung der technischen Infrastruktur, die wilhelm.tel zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns zur Leistungserbringung vorhält.
- e) Der Umfang der Storage-Kapazität („Speicherplatz“) zur Erbringung der Vertragsleistungen richtet sich nach dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und der zu dem Zeitpunkt gültigen Leistungs-/Produktbeschreibung und kann im Rahmen von Vertragsanpassungen und Produktharmonisierungen von wilhelm.tel ohne weitere Vorankündigung jederzeit erhöht werden, ohne dass sich weitere Vertragsbestandteile oder Leistungsendgelte ändern. Insbesondere bei temporär zur Verfügung gestellten technischen Leistungen außerhalb der jeweiligen Leistungsbeschreibung kann wilhelm.tel diese auch ohne weitere Vorankündigung wieder verändern, reduzieren und ggf. sogar einstellen.
- f) Soweit dem Kunden von wilhelm.tel im Rahmen der Vertragserfüllung ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht für Software („Programme“) eingeräumt worden ist, endet das Nutzungsrecht mit dem Ablauf von Test- oder sonstigen Nutzungszeiträumen, jedoch spätestens aufgrund einer Kündigung. Wilhelm.tel behält sich die einseitige Kündigung vor, falls aus wichtigem Grund die Zusammenarbeit mit einem Softwarelieferanten endet (bspw. Insolvenz des Lieferanten). In dem Fall ist wilhelm.tel um entsprechenden Ersatz bemüht, jedoch nicht verpflichtet, einen Ersatz mit identischem Leistungsumfang zu erbringen. Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass jeder, der die von wilhelm.tel bereitgestellten Programme nutzt, die entsprechenden, individuellen Lizenzvereinbarungen einhält; diese werden dem Kunden von wilhelm.tel zur Verfügung gestellt und vom Kunden mit Vertragsabschluss anerkannt. Sofern nicht anders ausgewiesen, handelt es sich um die bei der bereitgestellten Software um Einzelplatzlizenzen. Die Lizenzvereinbarungen werden mit dem Vertragsabschluss anerkannt und liegen in den Geschäftsräumen der wilhelm.tel aus. Nach Ablauf der Nutzungszeit ist der Kunde verpflichtet, alle gespeicherten Programme und Daten, die im Zusammenhang mit der von wilhelm.tel zur Verfügung gestellten Software oder mit der Leistungsnutzung stehen, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, von seinen Computersystemen zu löschen.
- g) Alle erfolgreichen Domainregistrierungen werden von wilhelm.tel für die gesamte Vertragslaufzeit der Domain automatisch aufrechterhalten, sofern nicht der Vertrag insgesamt oder einzelne Domains eines Tarifes durch den Kunden oder aufgrund verbindlicher Entscheidungen in Domainstreitigkeiten wirksam gekündigt werden. In diesen genannten Fällen besteht kein Anspruch des Kunden auf Beantragung einer unentgeltlichen Ersatzdomain. Weder für einzelne Domains eines Tarifes noch für zusätzliche einzeln gebuchte Domains erfolgt bei einer vorzeitigen Kündigung eine Erstattung, sofern nicht die Kündigung durch wilhelm.tel verschuldet worden ist. Dies gilt ebenso für andere abtrennbare Einzelleistungen eines Tarifes oder zusätzlich gebuchte Optionen.
- (2) E-Mail
- a) wilhelm.tel stellt dem Kunden eine oder mehrere E-Mail-Adresse auf der wilhelm.tel-Domäne „wtnet.de“ und damit den technischen Zugang zu seiner E-Mail-Plattform für die Nutzung mit den Protokollen „POP, IMAP, SMTP“, sowie den entsprechenden verschlüsselten Protokollderivaten zur Verfügung. Die Bereitstellung der technischen Infrastruktur erfolgt im dem Rahmen, der zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- b) Die Anzahl der E-Mail-Adressen sowie die Postfachgröße sind in der zum jeweiligen Produkt zugehörigen Leistungsbeschreibung geregelt. Jede E-Mailadresse kann pro Domain nur einmal vergeben werden. Es besteht kein Anrecht auf die Nutzung einer bestimmten E-Mail-Adresse. An einer zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte. Nach der Kündigung einer E-Mail-Adresse ist diese im Bestand nicht mehr enthalten und könnte sofort von einem Dritten frei genutzt werden.
- c) Für den Betrieb von E-Mail-Postfächern beinhaltet die Leistung auch Speicherplatz, dessen Umfang in einer produktabhängigen Leistungsbeschreibung geregelt ist und deren Leistungen ergänzend oder ersetzend auch anderweitig festgelegt sein kann. Temporär und ggf. kostenlos zur Verfügung gestellter Speicherplatz außerhalb der Leistungsbeschreibung stellt keine dauerhafte Produktergänzung dar und kann von wilhelm.tel ohne weitere Vorankündigung wieder auf die ursprünglich vereinbarten Werte reduziert und/oder angepasst werden.
- d) Die Nutzung der zum E-Mail-Abruf und Versand notwendigen technischen Protokolle und serverseitig in Anspruch genommenen Speicherkapazitäten regeln insbesondere lokale Einstellungen im E-Mail-Client des Kunden. Hierbei belegen auch gesendete und als gelöscht markierte E-Mails („Papierkorb“) entsprechend zusätzlich Speicherplatz und werden auf der zentralen Plattform im Postfach nur so lange vorgehalten („gespeichert“), bis eine kundenseitige Löschanforderung eintrifft. Wilhelm.tel ist nicht verpflichtet, den Kunden über die protokollspezifischen Eigenarten der Speichernutzung zu informieren.
- e) Eine gewerbliche Nutzung der gegenüber Privatkunden bereitgestellten Leistung ist ausgeschlossen und wird bei Kenntniserlangung seitens wilhelm.tel zum jeweiligen Geschäftskundentarif abgerechnet.
- f) wilhelm.tel räumt dem Kunden ein, über ein Postfach stündlich bis zu 200 E-Mails mit einem Volumen von bis zu jeweils 100 MB und 100 Empfängern („CC/BCC“) zu versenden. Empfangsseitig liegt keine Limitierung vor. Sobald die o.g. Grenzen überschritten sind, besteht die Möglichkeit, dass E-Mails nicht zugestellt oder für den Abruf bereitgestellt werden. Außerdem besteht die Möglichkeit die Auslösung des Verdachts auf exzessive Nutzung durch Dritte und/oder dem Versand von Massenmails („Massenpostwurfsendungen“ / „Junk-Mails“). In dem Fall besteht die Möglichkeit der umgehenden Sperre des Postfachs, ebenso bereits bei Verdacht auf Versand von „SPAM“-Mails. Durch sich kurzfristig ändernde Sicherheitslagen können die vorgenannten Limitierungen temporär oder dauerhaft durch wilhelm.tel verändert werden. Dies gilt insbesondere für Mails, deren Absendeort außerhalb des Bundesgebiets liegt. Eine Mitteilungspflicht gegenüber dem Kunden besteht nicht.
- g) Mit der Buchung des Produktbestandteils „Virenschutz“ stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung eingehender und ausgehender E-Mails auf Viren zu. Vermutlich virenbehaftete E-Mails werden von der wilhelm.tel-Serverplattform separiert und abgelegt. Der Kunde erhält dann per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail, sowie die Möglichkeit für einen Abruf auf eigene Gefahr. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail, sowie die Möglichkeit diese auf eigene Gefahr abzurufen. wilhelm.tel übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung bezüglich der Virenfreiheit, der durch das Virenschutzprogramm geprüften E-Mails, da auf Grund der Vielzahl der sich im Umlauf befindlichen Viren kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine 100%ige Sicherheit bieten kann, hat der Kunde für eine aktuelle Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.
- h) Bei der Buchung des Produktbestandteils „SPAM-Check“ stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung eingehender und ausgehender E-Mails auf SPAM-Verdacht zu. Als SPAM eingestufte E-Mails werden von der wilhelm.tel-Serverplattform werden in der Betreffzeile gesondert als SPAM gekennzeichnet und an den Empfänger zugestellt. wilhelm.tel übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung bezüglich der richtigen Einstufung ein- und ausgehender Mails, insbesondere da es auf dem Markt kein befindliches SPAM-Schutzprogramm mit 100%iger Sicherheit gibt.
- (3) Hosting von Webseiten
- a) Abhängig vom gebuchten Produkt stellt wilhelm.tel dem Kunden Speicherplatz für die Einstellung von Webseiten zur Verfügung, die über das http-Protokoll („HyperTextTransferProtocol“) abrufbar sind. Den nutzbaren Umfang regelt eine Leistungsbeschreibung zum jeweils gebuchten Produkt, welches auch ein Bestandteil weiterer Produkte sein kann, deren Leistungen auch anderweitig festgelegt sein können. Die Bereitstellung der technischen Infrastruktur erfolgt im Rahmen, die zur Leistungserbringung erforderlich ist. Für die dort vom Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen ggf. hinterlegten („gespeicherten“) Inhalte und Programme („Scripte“) ist der Kunde selbst verantwortlich und stellt wilhelm.tel von jeglichen Ansprüchen Dritter frei. Diesbezüglich gilt auch eine Haftungsfreistellung von wilhelm.tel als vereinbart, falls wilhelm.tel von Dritten aufgrund der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird. Eine gewerbliche Nutzung der gegenüber Privatkunden bereitgestellten Leistung ist ausgeschlossen und wird bei Kenntniserlangung seitens wilhelm.tel zum jeweiligen Geschäftskundentarif abgerechnet. Sollte das genutzte Produkt eines oder mehrere Bestandteile enthalten, wo ein Lizenzrecht (ggf. Dritter) zur Nutzung Anwendung findet (bsp. durch von wilhelm.tel bereitgestellte Programme), so gewährt wilhelm.tel ein Nutzungsrecht, welches jedoch nur im Rahmen der Vertragserfüllung und im Nutzungszeitraum gewährt wird.
- b) Zur Darstellung von Abrufstatistiken werden Verkehrsdaten (bspw. Herkunft der Webseitenabrufe, etc.) dauerhaft auf den Systemen von wilhelm.tel erhoben und gespeichert, da ansonsten der zentrale Produktbestandteil „Statistiken“ nicht erfüllt werden kann. Eine Abwahl dieses Produktbestandteils ist technisch nicht möglich. Die Nutzung dieser Daten erfolgt seitens wilhelm.tel auch zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, sowie zur Erstellung der Statistiken und der grafischen und textuellen Aufbereitung und Darstellung gegenüber dem Kunden und/oder seiner Erfüllungsgehilfen. Mit der Buchung des Produktes oder einzelner Bestandteile erklärt sich der Kunde mit der Speicherung der Daten einverstanden.
- (4) Domain-Hosting
- a) Die unterschiedlichen Top-Level-Domains („Endkürzel“) werden von einer Vielzahl unterschiedlicher, meist nationaler Organisationen verwaltet. Jede dieser

Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains, der zugehörigen Sub-Level Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Soweit Top-Level-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten ergänzend die entsprechenden Domain-Vergabebedingungen. Soweit .de-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten neben den DENIC-Domainbedingungen, die DENIC-Domainrichtlinien sowie die DENICdirect-Preisliste.

- b) wilhelm.tel kann den Domain-Registrierungsprozess die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten oder mehrere Dritte übertragen.
- c) Bei der Verschaffung und/oder Pflege von Domains wird wilhelm.tel im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Organisation zur Domain-Vergabe lediglich als Vermittler tätig. wilhelm.tel hat keinen Einfluss auf die Domain-Vergabe und übernimmt keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains überhaupt zugeteilt werden und/oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Die vom Kunden gewünschte Top-Level-Domain (TLD) kann speziellen Registrierungsbedingungen und/oder bislang nicht bekannten Beschränkungen unterliegen, die sich ggf. während der Vertragslaufzeit ändern könnten. wilhelm.tel kann nicht gewährleisten, dass diese Bedingungen durch wilhelm.tel selbst oder den Kunden erfüllt werden und ist folglich aufgrund der genannten Bedingungen daher unter Umständen nicht berechtigt, den Domain-Namen im Kundenauftrag zu registrieren. Für den Fall einer solchen Situation. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, eine verbindliche Vorregistrierung kostenfrei zu widerrufen.

### § 3

#### Pflichten des Kunden

Diese nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu den Pflichten des Kunden gemäß der Internet-AGB (§ 5 „Verantwortung des Kunden“):

- a) Der Kunde stellt während der Inanspruchnahme („Nutzung“) der Leistungen zu jeder Zeit sicher, alles in seiner Macht stehende zu unternehmen, eine missbräuchliche Nutzung zu unterbinden und keine rechts- oder sittenwidrigen, sowie Kinder- und/oder Jugendgefährdende Inhalte einzustellen oder durch Dritte eingestellt werden. Ebenso verpflichtet sich der Kunde zur regelmäßigen Überprüfung der eingestellten Inhalte, sowie zur Einhaltung gängiger Gesetze, insbesondere der Einhaltung des DDG („Digitale-Dienste-Gesetz“) und die Ergänzung der eingestellten Inhalte mit einem jeweils aktuellen Impressum. Für die Überprüfung der eingestellten, resp. vom Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen selbstproduzierten Inhalte, insbesondere auf Gesetzestreue ist wilhelm.tel nicht verantwortlich. Nach Kenntniserlangung rechtswidriger Nutzung kann wilhelm.tel die Leistungserbringung jedoch einschränken oder gänzlich einstellen („Sperrere“), sowie Schadensersatz und/oder weitere Rechte geltend machen.
- b) Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt.
- c) Dem Kunden ist es untersagt, Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannte „SPAMs“), und/oder massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu versenden.
- d) Der Kunde ist verpflichtet, wilhelm.tel einen etwaigen Verlust oder Rückwerb seiner Domain unverzüglich in Textform anzuzeigen.
- e) Der Kunde ist verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und ggf. empfangene E-Mails regelmäßig vom Mailserver herunterzuladen. wilhelm.tel ist berechtigt E-Mails, die länger als 12 Wochen auf der Serverplattform zu verbleiben, ohne weitere Vorankündigung zu löschen. E-Mail-Postfächer dürfen ausschließlich für die Abwicklung von E-Mail-Verkehr verwendet werden. Insbesondere ist strikt untersagt, den dortigen Speicherplatz anderweitig zu benutzen. Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails können durch wilhelm.tel nicht wiederhergestellt werden. Für den Verlust von E-Mail-Daten gilt § 16 Abs. 7 der Multimedia-AGB sowie § 6 a) der Internet-AGB ergänzend.

### § 4

#### Besondere Bestimmungen für E-Mail

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails regelmäßig vom wilhelm.tel-Server herunterzuladen, wilhelm.tel ist berechtigt E-Mails, die länger als 12 Wochen auf dem Server von wilhelm.tel verbleiben, zu löschen. wilhelm.tel ist berechtigt, E-Mail-Adressen und den Inhalt von E-Mail-Postfächern, die länger als 6 Monate nicht genutzt wurden, zu löschen. Der Kunde erhält vor einer Löschung keine Mitteilung. E-Mail-Postfächer dürfen ausschließlich zur Abwicklung des E-Mail-Verkehrs verwendet werden. Es ist insbesondere strikt untersagt, E-Mail-Postfächer als Speicherplatz für andere Dateien und Daten zu nutzen. Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails werden durch wilhelm.tel nicht wiederhergestellt. Für den Verlust von E-Mail-Daten gilt § 16 Abs. 7 der Multimedia-AGB sowie § 6 a) der Internet-AGB entsprechend.
- (2) Sofern zu den Leistungen der wilhelm.tel der Zugang zu E-Mailkonten unter einer Mail-Domain von wilhelm.tel – z.B. wtnet.de – gehören, stellt wilhelm.tel sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. wilhelm.tel beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

- (3) Dem Kunden ist es untersagt, Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannter „SPAM“) und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails zu versenden.
- (4) E-Mails, die global an alle Postfächer der wilhelm.tel-Kunden, die gemäß § 2 Abs. 1 dieser E-Mail- und Hosting-AGB eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert wilhelm.tel als „Spam“. Diese E-Mails werden auf Kundenwunsch von wilhelm.tel als Spam in der Betreffzeile markiert.

### § 5

#### Besondere Bestimmungen für die Homepage

- (1) Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von wilhelm.tel spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.
- (2) wilhelm.tel übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrundeliegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.
- (3) Die private Homepage darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung bereits ansatzweise festgestellt werden, werden die Leistungen nach der aktuellen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.
- (4) wilhelm.tel ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet. Es gelten insbesondere § 5 Abs. 5 bis 7 der Internet-AGB.
- (5) Soweit der Kunde im Rahmen der Homepage eigene Inhalte in die Homepage stellt, ist wilhelm.tel berechtigt, vom Kunden zu verlangen, dass er unverzüglich alle Inhalte entfernt, die gegen die Bestimmungen nach § 5 Abs. 5 bis 7 der Internet-AGB verstoßen oder anderweitig Rechte Dritter verletzen oder Personen beleidigen, verleumdend oder in ihrem Persönlichkeitsrecht verletzen oder gegen sonstiges geltendes Recht verstoßen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht unverzüglich nach entsprechender Aufforderung von wilhelm.tel nach, ist wilhelm.tel berechtigt, die Homepage des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, bis der Kunde Abhilfe geschaffen hat.

### § 6

#### Besondere Bestimmungen für Domain-Hosting

- (1) Zur Vertragserfüllung müssen relevante Daten des Kunden an die Institutionen, die beispielsweise zur Einrichtung/Änderung/Löschung einer Domain verantwortlich sind, an diese oder Dritte übermittelt werden und verlassen damit unseren Verantwortungsbereich. Mit der Inanspruchnahme von Domainleistungen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass seitens der Registrare die von wilhelm.tel übermittelten Kundendaten nicht nur in den technischen Systemen der Registrare vorgehalten werden, sondern auch teilweise in öffentlich zugänglichen Verzeichnissen (bspw. „WHOIS“) dargestellt werden. Sollte dieses kundenseitig nicht gewünscht sein, so ist eine Inanspruchnahme des Produktes und/oder seiner Produktbestandteile nicht möglich. wilhelm.tel behält sich bei nachträglicher Untersagung der Veröffentlichung vor, entsprechende Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen und/oder entstandene Kosten an den Kunden weiterzuleiten. Der Kunde erklärt sich ferner bereit, diese Daten aktuell zu halten und beispielsweise bei einem Umzug oder einer Namensänderung wilhelm.tel unverzüglich einen gesonderten Änderungsauftrag in Textform zu übermitteln. Eine reine Übermittlung im Rahmen eines Umzugs (bspw. Änderung der Anschlussdaten für die eine Internetzugangslleitung) ist nicht ausreichend.
- (2) wilhelm.tel ist berechtigt, die Domain des Kunden nach Beendigung des Vertrages freizugeben (Kündigung gegenüber dem Reseller/Registrar). Spätestens mit dieser Freigabe erlöschen alle Rechte des Kunden aus der Registrierung. Sollte der Kunde in der Kündigung nichts anderes angeben, so geht wilhelm.tel davon aus, dass die Domain vollständig freigegeben werden darf (Kündigung gegenüber dem Reseller/Registrar) und nicht in den sogenannten „Transit“ geschickt wird. Nach der Freigabe ist die Domain auf dem Markt für jedermann verfügbar.
- (3) wilhelm.tel akzeptiert zum Eintritt der Wirksamkeit eine Domainkündigung ausschließlich in Textform.
- (4) Werden von Dritten gegenüber wilhelm.tel wegen tatsächlicher oder behaupteter rechtskräftiger festgestellter Rechtsverletzung Ansprüche geltend gemacht, ist wilhelm.tel berechtigt, die Domain des Kunden unverzüglich in die Pflege des Registrars zu stellen und die entsprechende Präsenz des Kunden, sowie die E-Mail-Adressen, die im Zusammenhang mit der Domain stehen, zu sperren.
- (5) Im Fall einer Domainkündigung entfällt ab dem Zeitpunkt der Freigabe der Domain und dem Verlassen der technischen Zuständigkeit seitens wilhelm.tel automatisch die Möglichkeit der Nutzung von E-Mail-Adressen, die im Zusammenhang mit der Domain stehen/standen. Dies gilt ab dem Zeitpunkt der Freigabe der Domain und dem Verlassen der technischen Zuständigkeit seitens wilhelm.tel. Die E-Mail-Adressen und deren Datenbestände werden mit der Domainkündigung automatisch zum Zeitpunkt der Kündigung gelöscht. Nach diesem Zeitpunkt ist eine Wiederherstellung der Datenbestände nicht mehr möglich.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für MobyFon (MobyFon-AGB)

### § 1

#### Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen der wilhelm.tel GmbH („wilhelm.tel“) regeln die Bereitstellung und Nutzung des Dienstes „MobyFon“ und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen – insbesondere die Sprachtelefonie-AGB – soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

### § 2

#### Leistungsbeschreibung

- (1) Die Leistungsoption „MobyFon“ ist eine Erweiterung des Telefon-Festnetzanschlusses von wilhelm.tel, die dem Kunden die Nutzung seines Festnetzanschlusses (Herstellen abgehender Verbindungen und Annehmen eingehender Verbindungen) von einem mobilen Endgerät über das Internet aus ermöglicht; Video-Telefonie ist über MobyFon nicht nutzbar. Ruft der Kunde mit MobyFon einen anderen Mobilfunk- oder Festnetzteilnehmer an, so erscheint bei diesem die wilhelm.tel-Festnetznummer, die der Kunde bei wilhelm.tel auf den MobyFon-Dienst registriert hat. Ruft ein Teilnehmer den Kunden unter dessen bei MobyFon registrierter wilhelm.tel-Festnetznummer an, so wird dieser Anruf parallel auf das Mobilgerät des Kunden weitergeleitet, auf dem die angewählte wilhelm.tel-Festnetznummer auf MobyFon angemeldet ist; der Anruf kann dann sowohl am Festnetzgerät als auch am Mobilgerät angenommen werden. Die tatsächliche Verbindung wird dann zwischen dem Anrufer und dem Gerät des Kunden hergestellt, mit dem der Anruf entgegengenommen wird. Wird der Anruf mit dem Mobilgerät des Kunden angenommen, kann er am Festnetzanschluss nicht mehr angenommen werden. Wird der Anruf vom Festnetzanschluss des Kunden angenommen, kann er vom Mobilgerät nicht mehr angenommen werden. Die Internetverbindung sowie deren Kosten sind nicht Bestandteil von MobyFon, vgl. § 5.
- (2) Die Nutzung von MobyFon ist in denjenigen Ländern ausgeschlossen, in denen die Nutzung der Leistung von MobyFon nicht gestattet bzw. gesperrt ist.
- (3) Da MobyFon eine freiwillige und entgeltfreie Leistung von wilhelm.tel ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf die Verfügbarkeit dieser Leistung. wilhelm.tel ist befugt, das Produkt MobyFon jederzeit ohne Ankündigung einzustellen.

### § 3

#### Leistungsvoraussetzung

- (1) Voraussetzung für die Nutzung der Leistungsoption „MobyFon“ ist
  - ein Festnetztelefonie-Produkt von wilhelm.tel,
  - ein internetfähiges mobiles Endgerät, auf dem eine Internetverbindung von mindestens 128 Kbit/s hergestellt wird sowie
  - das Herunterladen und Anmelden und mit den registrierten Nutzerdaten der MobyFon-App durch den Kunden.
- (2) Mit dem Vertragsende über den wilhelm.tel-Festnetzanschluss entfällt für den Kunden auch die Nutzbarkeit der Leistungsoption MobyFon.
- (3) Die Internetverbindung kann über eine mobile Datenverbindung oder durch privates oder öffentliches WLAN hergestellt werden. Aus Kostengründen empfiehlt wilhelm.tel dem Kunden, MobyFon nur mit einer Datenflatrate oder kostenfreiem WLAN zu nutzen. Nutzt der Kunde mobile Datenverbindungen, so hat er sich insbesondere bei einem Auslandsaufenthalt oder bei einer Seereise auf die dort jeweils anfallenden Kosten für die Nutzung mobiler Datenverbindungen zu informieren. Der Datenvolumenverbrauch bei Nutzung von MobyFon liegt bei ca. 1,5 Mbyte/min (= ca. 90 Mbyte/h).

### § 4

#### MobyFon-App

- (1) Die App „MobyFon“ wird von wilhelm.tel für iOS und Android-basierte Geräte kostenfrei im App Store von Apple und Play Store von Google zur Verfügung gestellt. Voraussetzung zur Installation der MobyFon-App ist ein Kundenkonto bei Apple (iOS-Geräte) oder Google (Android-Geräte) und ein aktuelles Betriebssystem des mobilen Endgerätes. Darüber hinaus gelten die jeweiligen Bestimmungen des App Stores bzw. Play Stores.
- (2) Die Zugangsdaten für die Nutzung der MobyFon-App werden dem Kunden auf dessen Anfrage kostenfrei von wilhelm.tel zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die ihm von wilhelm.tel überlassenen Zugangsdaten und Passwörter vertraulich gemäß den § 21 der Multimedia-AGB zu verwahren und zu verwenden. Der Verlust der MobyFon-Zugangsdaten ist bei wilhelm.tel unverzüglich anzuzeigen. Die Überlassung von MobyFon-Zugangsdaten an nicht zum Haushalt des Kunden gehörende Dritte ist dem Kunden nicht erlaubt.
- (3) Die MobyFon-App sowie die Nutzung dieses App-Dienstes sind für den Kunden kostenfrei. Dies schließt die Kosten der Datenverbindung nicht ein (§ 3 Abs.3 dieser AGB).

- (4) Jede wilhelm.tel-Festnetznummer des Kunden darf der Kunde nur auf einem Mobilgerät per MobyFon-App registrieren. wilhelm.tel weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass in dem Fall, dass dieselbe Festnetznummer auf mehreren Mobilgeräten per MobyFon-App registriert ist, die Funktion des Festnetzanschlusses des Kunden nicht mehr gewährleistet ist; d.h. auf dem Festnetzanschluss ankommende Anrufe werden dann ggf. nicht an die Mobilgeräte parallel weitergeleitet und/oder können nicht mehr vom Festnetzanschluss aus angenommen werden.

- (5) Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ) werden auf der Webseite [www.wilhelm.tel.de/mobyfon](http://www.wilhelm.tel.de/mobyfon) gegeben.

### § 5

#### Kosten

- (1) Bei der Nutzung von MobyFon fallen die Kosten des wilhelm.tel-Festnetzanschlusses an. Diese richten sich nach dem vom Kunden bei wilhelm.tel jeweils gebuchten Festnetztarif.
- (2) Setzt der Kunde für die Nutzung von MobyFon eine WLAN-Datenverbindung ein, so fallen die Kosten des jeweils genutzten WLAN-Dienstes an.
- (3) Setzt der Kunde für die Nutzung von MobyFon eine Mobilfunk-Datenverbindung, eine Internetverbindung via Satellit oder eine andere kostenpflichtige Datenverbindung ein, so fallen die Kosten des jeweils vom Kunden genutzten Verbindungsstarifs an. wilhelm.tel weist ausdrücklich darauf hin, dass eine solche Nutzung das gebuchte Datenvolumen des Kunden belastet und diese Datenverbindung je nach dem vom Kunden gebuchten Tarif (hierbei spielen bspw. der Aufenthaltsort des Kunden – Inland, Ausland, Seereise/Kreuzfahrt etc. eine Rolle) zusätzliche Kosten verursachen kann, die nicht unerheblich sein können.
- (4) Um zusätzliche Kosten nach Absatz 2 und 3 zu vermeiden, empfiehlt wilhelm.tel nachdrücklich MobyFon ausschließlich mit einem kostenfreien WLAN-Dienst zu nutzen. MobyFon ermöglicht es dem Kunden, bei der Installation WLAN als die von Kunden „bevorzugte Datenverbindung“ auszuwählen. Für die Auswahl des vom Kunden jeweils konkret genutzten WLAN-Dienstes und dessen Vertragskonditionen ist der Kunde selbst verantwortlich.

### § 6

#### Notrufnummer

Beim Anwählen einer Notrufnummer schaltet die MobyFon-App auf die Mobilfunk-Telefon-Anwendung des mobilen Endgerätes des Kunden um. Der Notruf erfolgt dann über die Mobilfunk-Verbindung des Mobiltelefons, um den Notruf-Anrufer zum Zwecke des Rettungseinsatzes lokalisieren zu können (§ 13 TTDSG). Ein Notruf über die App MobyFon ist damit aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen.

### § 7

#### Ordnungsgemäße Nutzung

- (1) Der Kunde darf die Verbindungen über MobyFon nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der (Telekommunikations-) Gesetze und Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die von MobyFon angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen nicht zu Zwecken zu missbrauchen, die den gesetzlichen Bestimmungen oder den vorliegenden Bestimmungen widersprechen. Näheres regelt § 11 der Multimedia-Bedingungen.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von MobyFon zur Verfügung gestellten Netzes führen können.
- (3) Sofern ein Missbrauch durch den Kunden gegeben ist und der Kunde den Missbrauch trotz Aufforderung durch wilhelm.tel nicht innerhalb angemessener Frist einstellt, ist wilhelm.tel berechtigt, eine Sperrung des MobyFon-Dienstes vorzunehmen.

### § 8

#### Datenschutz

- (1) wilhelm.tel wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Digitale-Dienste-Gesetzes (DDG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.
- (2) Eine Datenverarbeitung ist hiernach insbesondere zulässig, sofern dies zur Begründung und Gestaltung des Vertragsverhältnisses (Bestandsdaten), zur Erbringung der Telekommunikations-Dienstleistungen (Verkehrsdaten), sowie deren Abrechnung (Abrechnungsdaten) erforderlich ist. Darüber hinaus kann eine Datenverarbeitung auch aus weiteren Gründen erforderlich sein, insbesondere aufgrund gesetzlicher Verpflichtung von wilhelm.tel. Näheres regelt § 20 der Multimedia-Bedingungen.
- (3) Ausführliche Informationen zum Umgang mit persönlichen Daten durch wilhelm.tel können Sie auch unserer Datenschutzerklärung entnehmen.

## Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An die  
wilhelm.tel GmbH  
Heidbergstraße 101-111  
22846 Norderstedt

Telefax: 0800 432 432 5 (kostenfrei)  
E-Mail: [privatkunden@wilhelm-tel.de](mailto:privatkunden@wilhelm-tel.de)

### Widerruf

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag  
über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*):

---

Bestellt am (\*) / erhalten am (\*):

---

Name der/des Verbrauchenden:

---

Anschrift der/des Verbrauchenden:

---

---

Datum, Unterschrift der/des Verbrauchenden

(\*) Ausfüllen bzw. Unzutreffendes streichen