

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG für Festnetz-Privatkundenprodukte

Stand: März 2018

- 1 **Geltungsbereich/ Vertragspartner**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für das Vertragsverhältnis zwischen der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Georg-Brauchle-Ring 23-25, 80992 München, HRA 70343 des Amtsgerichts München (im Folgenden „Telefónica Germany“ genannt) und dem Kunden.
- 2 **Vertragsschluss**

Soweit nicht abweichend vereinbart, kommt der Vertrag durch Unterschrift beider Vertragspartner oder mit Zugang einer Auftragsbestätigung von Telefónica Germany beim Kunden, spätestens aber mit Bereitstellung der beauftragten Leistung zustande.
- 3 **Datenschutz**

Über Art, Umfang, Ort und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten des Kunden, zu deren grundlegenden Verarbeitungstätigkeiten sowie über seine Gestaltungs- und Wahlrechte informiert Telefónica Germany unter o2.de/recht/datenschutz
- 4 **Leistungen von Telefónica Germany**
 - 4.1 Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, der Preisliste sowie aus den sonstigen Vereinbarungen der Vertragspartner.
 - 4.2 Telefónica Germany ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung sowie behördliche Maßnahmen.
 - 4.3 Telefónica Germany ist berechtigt, Dritte mit der Leistungserbringung zu beauftragen.
 - 4.4 Telefónica Germany ist in der Wahl der technischen Mittel frei, die er zur Erbringung der vereinbarten Leistungen einsetzt, soweit diese nicht vertraglich vereinbart wurden. Zu diesen technischen Mitteln gehören beispielsweise Infrastrukturen, Plattformen, Übertragungstechnologien und -protokolle sowie Benutzeroberflächen. Telefónica Germany ist berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn hierdurch die vertraglichen Leistungspflichten von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden nicht verändert werden. Bei einer Änderung der vertraglichen Leistungspflichten von Telefónica Germany gegenüber dem Kunden, gilt Ziffer 12.2.
- 5 **Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
 - 5.1 Der Kunde darf die zur Verfügung gestellten Leistungen nicht missbräuchlich sondern nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der geltenden Gesetze und Verordnungen nutzen. Er hat insbesondere jede Maßnahme zu unterlassen, die zu einer Bedrohung, Belästigung, Schädigung oder anderweitigen Verletzung der Rechte Dritter (einschl. Urheberrechte) führt oder eine solche unterstützt. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen seiner Nutzung keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, auf Angebote mit solchen Inhalten hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks). Es wird darauf hingewiesen, dass die unangeforderte Übersendung von Informationen und Leistungen, z.B. unverlangte und unerwünschte Werbung per E-Mail, SMS, Fax oder Telefon, unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist.
 - 5.2 Der Kunde ist weiter verpflichtet,
 - persönliche Zugangsdaten und Nutzerkennungen wie z.B. PIN, PUK, PKK oder sonstige Kennwörter geheim zu halten und unverzüglich zu ändern bzw. ändern zu lassen wenn die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben,
 - jede Änderung seines Namens, seiner Anschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung und seiner angegebenen E-Mail Adresse(n) und Mobilfunkrufnummer(n) unverzüglich mitzuteilen,
 - etwaige Marken-, Eigentums- oder Urheberrechtsvermerke nicht zu verändern oder zu entfernen,
 - sicherzustellen, dass alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von Telefónica Germany oder nachweislich autorisierten Dritten ausgeführt werden,
 - von Telefónica Germany überlassene Software nur nach der im Vertrag vorgesehenen Weise in unveränderter Form zu nutzen und diese insbesondere nicht zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, zu verändern, zu dekompileieren oder umzuwandeln (Reverse-Engineering), sofern dies nicht aufgrund ausdrücklicher gesetzlicher Regelungen unabdingbar vorgesehen ist,
 - Telefónica Germany Zugang zu seinen Räumlichkeit zu gewähren, soweit dies z.B. für Installationsarbeiten erforderlich ist,
 - elektrische Energie für den Betrieb der überlassenen Geräte auf eigene Kosten bereitzustellen und
 - die dem Kunden überlassenen technischen Geräte ausschließlich an der vereinbarten Anschlussadresse zu nutzen.
 - 5.4 Stellt Telefónica Germany dem Kunden Telefondienstleistungen unabhängig von einer Abnahmemenge zu einem Pauschalpreis zur Verfügung (z.B. im Rahmen einer Flatrate), wird der Kunde diese nur zum Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern, nicht unternehmerisch i. S. v. § 14 BGB, nicht für Massenkommunikation wie z.B. Fax Broadcast, Call Center oder Tele-Marketing-Aktionen und nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere keine Verbindungen herstellen, um Dritten Telekommunikationsdienstleistungen zu erbringen, (z.B. durch das Weiterleiten von Anrufen) um diese an Dritte weiterzuveräußern oder, bei denen der Anrufer oder der Angerufene aufgrund des Anrufs und/oder der Dauer des Anrufs Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen erhält.
- 5.5 Stellt Telefónica Germany dem Kunden Software zur Verfügung, obliegt es dem Kunden, vor Installation und danach in anwendungsadäquaten Intervallen alle auf seinem Endgerät vorhandenen Daten zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.
6. **Überlassung an Dritte**
 - 6.1 Der Kunde darf Dritten ohne schriftliche Erlaubnis von Telefónica Germany den Anschluss sowie die zur Verfügung gestellten technischen Geräte nicht zur ständigen Alleinnutzung oder zur entgeltlichen Nutzung überlassen.
 - 6.2 Der Kunde ist verpflichtet, auch diejenigen Entgelte zu zahlen, die durch eine Nutzung der vertraglichen Leistungen durch Dritte entstanden sind, soweit nicht der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme der Leistungen durch den Dritten nicht zugerechnet werden kann.
7. **Zahlung / Rechnungseinwendungen / Aufrechnung**
 - 7.1 Die vom Kunden zu zahlenden Preise bestimmen sich nach der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste. Die monatlich zu zahlenden nutzungsunabhängigen Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Alle übrigen Entgelte sind nach Leistungserbringung zu zahlen. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind ab Bereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen; entsprechendes gilt bei Beendigung des Vertrages. Sämtliche Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.
 - 7.2 Telefónica Germany rechnet in der Regel monatlich ab. Rechnungen können nicht berechnete Beträge aus Vormonaten enthalten. Telefónica Germany behält sich vor, Rechnungen in größeren Abständen zu stellen, z.B. bei geringen Rechnungsbeträgen. Bestehen mehrere Verträge mit dem Kunden, kann Telefónica Germany alle Leistungen in einer einheitlichen Rechnung abrechnen.
 - 7.3 Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, wird das Entgelt vom angegebenen Konto des Kunden eingezogen. Über Höhe und Zeitpunkt des Einzuges wird der Kunde in seiner Rechnung informiert. Der Einzug erfolgt nicht vor Ablauf von 5 Werktagen nach Zugang der Rechnung. Erfolgt der Einzug vom Konto eines Dritten, wird der Kunde den Kontoinhaber unverzüglich nach Zugang der Rechnung über Zeitpunkt und Höhe des angekündigten Lastschrifteinzugs informieren. Wird die Lastschrift nicht eingelöst, kann Telefónica Germany eine Kostenpauschale von € 4,00 geltend machen, soweit der Kunde dies zu vertreten hat. Dem Kunden steht der Nachweis frei, dass ein Schaden nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Kostenpauschale ist. Telefónica Germany bleibt der Nachweis eines weitergehenden Schadens vorbehalten.
 - 7.4 Der Kunde erhält Rechnungen in elektronischer Form in einem passwortgeschützten elektronischen Rechnungspostfach oder - ausgenommen bei Vertragsschluss über das Internet - wahlweise auch per Post. Über den Eingang einer neuen Rechnung im Rechnungspostfach wird der Kunde per E-Mail und/oder per SMS informiert.
 - 7.5 Der Kunde kann begründete Einwendungen gegen einzelne, in der Rechnung gestellte Forderungen erheben. Die abgerechneten nutzungsabhängigen Entgelte kann der Kunde innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung beanstanden. Das Unterlassen fristgerechter Beanstandungen gilt als Genehmigung. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

Hinweis: Soweit auf Wunsch des Kunden a) Verkehrsdaten nicht gespeichert oder b) gespeicherte Verkehrsdaten gelöscht worden sind, trifft Telefónica Germany weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
 - 7.6 Der Kunde kann gegen Forderungen von Telefónica Germany nur aufrechnen, wenn seine Ansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 8 **Laufzeit / Kündigung**
 - 8.1 Verträge mit einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten verlängern sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit um jeweils weitere 12 Monaten, soweit sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit bzw. zum Ende einer jeweiligen Verlängerungsperiode gekündigt werden. Verträge ohne Mindestlaufzeit können jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden
 - 8.2 Zusätzliche Leistungen (Optionale Leistungen z.B. gem. Ziffer 8-12 der Leistungsbeschreibung für Festnetz-Privatkundenprodukte) können mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats gesondert gekündigt werden, soweit für die zusätzliche Leistung eine Mindestlaufzeit vereinbart ist jedoch erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit. Sie enden automatisch bei Beendigung des Vertrages über die Standardleistungen. Kündigt Telefónica Germany eine bereits bei Abschluss mit des Vertrages vereinbarte zusätzliche Leistung die allein in der besonderen Tarifierung von Leistungen besteht, ist der Kunde seinerseits berechtigt, den gesamten Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zum Zeitpunkt der Beendigung der zusätzlichen Leistung zu kündigen
 - 8.3 Das gesetzliche Kündigungsrecht aus wichtigen Grund bleibt unberührt. Kündigt Telefónica Germany das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund, der vom Kunden zu vertreten ist, kann Telefónica Germany Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen.
 - 8.4 Jede Kündigung bedarf der Textform.
- 9 **Sperre**

Die Befugnis von Telefónica Germany, die Erbringung der vertraglichen Leistungen wegen Zahlungsverzuges des Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre) richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Trotz einer Sperre bleibt der Kunde verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte, insbesondere die monatlichen Grundpreise zu zahlen.

10 Haftung

Für durch einfache Fahrlässigkeit verursachte Schäden, die keine reinen Vermögensschäden sind und nicht auf einer Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit beruhen, ist die Haftung von Telefónica Germany auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

11 Preisanpassungen

- 11.1 Telefónica Germany ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.
- 11.2 Die für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für die Bereitstellung der Telekommunikationsnetze und -anlagen (z.B. deren Betrieb, Nutzung und Wartung einschließlich Materialkosten), für Netzzusammenschaltungen und Teilnehmeranschlussleitungen, Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Kundenservice, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Gemeinkosten (z. B. Kosten für Büro- und Servicestandorte und Energiekosten) Steuern - mit Ausnahme der Umsatzsteuer, siehe hierzu unten Ziffer 11.7- sowie sonstige hoheitliche Belastungen (z.B. durch die Bundesnetzagentur) jeweils unabhängig davon, ob Telefónica Germany die Leistung selbst oder durch Dritte erbringt.
- 11.3 Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn und soweit sich die für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten nach Abschluss des Vertrages erhöhen oder absenken. Eine Preiserhöhung darf den Umfang der konkreten Kostensteigerung nicht überschreiten. Zudem dürfen Steigerungen bei einer Kostenart (z.B. den Kosten für die Bereitstellung der Telekommunikationsnetze) nur in deren Verhältnis zu den für die Preisberechnung maßgeblichen Gesamtkosten berücksichtigt werden und nur soweit kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (z.B. Energiekosten) erfolgt. Bei Kostensenkungen sind die Preise entsprechend zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Eine Preiserhöhung darf nicht der Erzielung eines zusätzlichen Gewinns von Telefónica Germany dienen.
- 11.4 Telefónica Germany wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen mindestens im gleichen Umfang wirksam werden, wie Kostenerhöhungen. Eine Preiserhöhung ist nur einmal pro Kalenderjahr zulässig.
- 11.5 Preiserhöhungen werden dem Kunden mindestens 6 Wochen vor Ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde der beabsichtigten Preiserhöhung nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform, so stellt dies seine Zustimmung zu der Preiserhöhung dar, und diese wird mit Ablauf der Widerspruchsfrist wirksam. Hierauf wird Telefónica Germany den Kunden in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde der beabsichtigten Preiserhöhung fristgerecht in Textform, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter. Preissenkungen werden dem Kunden in Textform mitgeteilt.
- 11.6 Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.
- 11.7 Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz werden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens an den Kunden weitergegeben, ohne dass diesem ein Widerspruchsrecht zusteht.

12 Änderungen der AGB und Leistungen

- 12.1 Die AGB können aus triftigem Grund geändert werden, soweit die ursprüngliche Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses gewahrt bleibt und wesentliche Vertragsregelungen (insbesondere Haftung, Laufzeit und Kündigung) unberührt bleiben. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn und soweit Entwicklungen nach Vertragsschluss, die Telefónica Germany nicht vorhersehen konnte und die von Telefónica Germany weder herbeigeführt noch beeinflussbar waren, zu Regelungslücken führen und sich hieraus nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages ergeben. Ein triftiger Grund liegt weiter vor, wenn und soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von Regelungslücken erforderlich ist, die nach Vertragsschluss entstanden sind. Eine Regelungslücke kann sich insbesondere ergeben, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt. Änderungen gem. Ziffer 12.1 werden dem Kunden mindestens 6 Wochen vor Ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Kunde der beabsichtigten Änderung nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform, so stellt dies seine Zustimmung zu der Änderung dar und diese wird mit Ablauf der Widerspruchsfrist wirksam. Hierauf wird Telefónica Germany den Kunden in der Änderungsmitteilung gesondert hinweisen. Widerspricht der Kunde der beabsichtigten Änderung fristgerecht in Textform, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter.
- 12.2 Die vertraglichen Leistungen können aus triftigem Grund geändert werden, wenn und soweit das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Änderung zur Anpassung an technische Neuerungen, (z.B. wegen geänderter Vorleistungsprodukte) oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben, oder zur Wahrung der Interoperabilität der Netze erforderlich ist. Änderungen gem. Ziffer 12.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Soweit die Änderungen nicht ausschließlich zu Gunsten des Kunden sind, kann dieser den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform kündigen. Hierauf wird der

Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Betrifft die Änderung einen gesondert bestellbaren Zusatzdienst, beschränkt sich das Kündigungsrecht auf diesen Dienst.

13 Hinweise und gesetzliche Pflichtinformationen

- 13.1 **Aktuelles Preisverzeichnis:** Ein aktuelles, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter www.o2.de einsehbar.
- 13.2 **Schlichtungsverfahren:** Möchte der Kunde ein Schlichtungsverfahren gemäß § 47a TKG einleiten, muss er hierzu einen Antrag an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur, Postfach 80 01, 53105 Bonn richten. Die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ist freiwillig.
- 13.3 **Online Streitbeilegungsverfahren:** Telefónica Germany nimmt darüber hinaus nicht an Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen gem. §§ 2, 36 VSBG teil.
- 13.4 **Anbieterwechsel Festnetz:** Der Kunde kann nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit seinem Festnetzanschluss zu einem neuen Anbieter wechseln. Der Kunde hat einen gesetzlichen Anspruch, dass im Rahmen des Anbieterwechsels eine maximale Versorgungsunterbrechung von einem Kalendertag entsteht. Voraussetzung hierfür ist, dass Telefónica Germany seitens des neuen Anbieters mindestens 7 Tage vor dem Wechseltermin der Wechselwunsch des Kunden, der gewünschte Wechseltermin sowie der Name des neuen Anbieters zugeht. Ggf. zusätzliche Fristen des neuen Anbieters sind zu beachten. Die Beauftragung des Wechsels beinhaltet zugleich die Kündigung des bestehenden Vertragsverhältnisses. Für den Anbieterwechsel im Sinne des § 46 TKG fällt ein Entgelt in Höhe von € 29,95 an.
- 13.5 **Anbieterwechsel Mobilfunk:** Die Übertragung einer Mobilfunkrufnummer des Kunden von einem anderen Anbieter zu Telefónica Germany ist möglich, nachdem der andere Anbieter diese Rufnummer zur Mitnahme freigegeben hat. Telefónica Germany weist darauf hin, dass ein bestehender Vertrag des Kunden mit dem anderen Anbieter von der Übertragung dieser Rufnummer unberührt bleibt. Der Kunde wird auf seinen gesetzlichen Anspruch hingewiesen, jederzeit auch vor Ablauf der mit Telefónica Germany vereinbarten Vertragslaufzeit mit seiner, im Netz von Telefónica Germany eingerichteten Mobilfunkrufnummer zu einem anderen Anbieter zu wechseln, wobei eine maximale Versorgungsunterbrechung von einem Kalendertag entstehen darf. Will der Kunde diesen Anspruch wahrnehmen, muss er Telefónica Germany über seinen Wunsch zur Rufnummernübertragung informieren und den anderen Anbieter mit der Übernahme der Mobilfunkrufnummer beauftragen. Für den Anbieterwechsel im Sinne des § 46 TKG fällt ein Entgelt in Höhe von € 29,95 an. Der mit Telefónica Germany bestehende Vertrag des Kunden bleibt von der Übertragung der Rufnummer unberührt. Der Kunde ist daher verpflichtet, die vereinbarten Entgelte bis zur Beendigung des Vertrages zu zahlen. Der Auftrag des Kunden zur Übertragung der Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber muss Telefónica Germany spätestens am 90. Tag nach Beendigung des Vertrages zugehen.
- 13.6 **Sperrn auf Wunsch des Kunden:** Der Kunde wird auf seinen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche netzseitige Sperrung 1) bestimmter Rufnummernbereiche i.S.d. § 3 Nr. 18a TKG soweit technisch möglich, sowie 2) der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung von neben der Verbindung erbrachten Leistungen hingewiesen. Weitere, ggf. kostenpflichtige Sperroptionen des Kunden ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung sowie der Preistabelle.
- 13.7 **Weitere Pflichtinformationen:** Weitere Pflichtinformationen sind insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Diese ist u.a. unter o2.de abrufbar.

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG