

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der EWR AG

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die EWR AG mit Sitz im Lutherring 5 in 67547 Worms und eingetragen beim Amtsgericht Mainz unter HRB 10036, Telefon +49-6241 848-0, E-Mail-Adresse info@ewr.de, Ust-ID-Nrn. DE149958392 („EWR“) erbringt ihre angebotenen Leistungen („Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Kundenvertrages, der Leistungsbeschreibungen, Produktinformationsblätter, Preislisten, der Vertragszusammenfassung, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), der für einzelne Dienste anzuwendenden Besonderen Geschäftsbedingungen, und soweit anwendbar den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), die der Vertragspartner („Kunde“) durch Erteilung des Auftrages beziehungsweise Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Soweit die jeweils Besonderen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten, gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen vorrangig.
- (2) Entgegenstehende oder von diesen AGB und/oder den jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden erkennt EWR nicht an, es sei denn, EWR hat ausdrücklich ihrer Geltung schriftlich zugestimmt.

### § 2 Änderungen der Geschäftsbedingungen / Preisänderungen

- (1) EWR ist berechtigt, die AGB, die Besonderen Geschäftsbedingungen und auch die Preislisten zu ändern.
- (2) EWR informiert den Kunden mindestens einen Monat bevor eine Änderung der Geschäftsbedingungen wirksam werden soll auf einem dauerhaften Datenträger über den Inhalt und den Zeitpunkt der Änderung und über ein etwaiges Kündigungsrecht des Kunden nach Abs. 3.
- (3) Ändert EWR die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Leistungen, so kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung nach Absatz 2 in Textform erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.
- (4) Abweichend zu dem Regelungsinhalt dieses Abschnitts können die einzelnen Programme und Programmpakete bei dem IPTV-Dienst sowie die darin enthaltenen Radioprogramme jederzeit geändert oder angepasst werden, sofern die entsprechenden Pakete/Programme der EWR zur Verfügung bzw. nicht mehr zur Verfügung stehen. Derartige Anpassungen – insbesondere Senderaktualisierungen – zählen nicht als Vertragsänderung.

### § 3 Vertragsabschluss

- (1) Ein Vertrag über die Nutzung der Dienste kommt durch einen schriftlichen, telefonischen, in Textform gehaltenen oder mittels der Online-Bestellstrecke übermittelten Auftrag des Kunden (Angebot) und dem Zugang der anschließenden Annahme durch EWR (Auftragsbestätigung) oder einer Einräumung der Nutzungsmöglichkeit der betreffenden Dienste (Freischaltung) zustande und richtet sich ausschließlich nach den in § 1 Abs. 1 genannten Unterlagen. Bei fernmündlichen Aufträgen wird die Identität des Kunden durch eine 3-Faktor-Authentifizierung sichergestellt, z.B. durch die Abfrage von Name, Geburtsdatum und individuellem Kundenkennwort. Vom Kunden gewünschte Vertragsänderungen werden erst durch eine schriftliche Bestätigung der EWR wirksam.
- (2) EWR ist berechtigt, ein Angebot ohne Angaben von Gründen abzulehnen. EWR kann den Vertragsabschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, eines Mietvertrages, eines Personalausweises, der Vorlage einer Grundstückseigentümergeklärung oder von der Erbringung einer angemessenen Sicherheitsleistung abhängig machen. EWR ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.
- (3) EWR macht die Annahme des Vertrages davon abhängig, dass die infrastrukturellen oder technischen Voraussetzungen für die Leistungserbringung vorhanden sind, insbesondere die für die Leistungserbringung erforderlichen Dienste anderer Anbieter. Der Kunde ist darüber informiert, dass die Bereitstellung nicht

flächendeckend gewährt werden kann.

- (4) Ist nach dem TKG eine Genehmigung des Vertrages in Textform durch den Kunden erforderlich und erteilt der Kunde die Genehmigung trotz Aufforderung binnen einer Woche nicht oder nicht formgerecht, kann EWR vom Vertrag zurücktreten. Bis zur Genehmigung durch den Kunden ist EWR von den Leistungspflichten befreit; Zahlungspflichten des Kunden bestehen bis zur Genehmigung nicht.

#### § 3a Bonitätsprüfung

EWR macht das Zustandekommen des Vertrages davon abhängig, dass keine negativen Auskünfte zu Merkmalen der Bonität des Kunden vorliegen.

#### § 3b Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

Verbraucher haben das Recht, diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsbelehrung sowie ein Muster-Widerrufsformular finden Sie auf einem separaten Blatt dieses Vertrages.

### § 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- (1) EWR ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einer Kommunikations-Infrastruktur bzw. zur Infrastruktur von Dritten und die Nutzung von Diensten.
- (2) Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt EWR nicht die Verpflichtung sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen zugehen. Für die Erreichbarkeit bestimmter Zielnetze ist EWR nicht verantwortlich, da nur die ordnungsgemäße Versendung der Daten in das Internet und der Empfang der für den Kunden eingehenden Daten geschuldet ist und technisch erbracht werden kann.
- (3) Die dem Kunden zugänglichen Inhalte im Internet werden von EWR nicht überprüft. Alle Inhalte, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Inhalte im Sinne der §§ 8-10 Telemediengesetz (TMG). Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chatgroups. EWR übernimmt daher keine Verantwortung für die Rechtmäßigkeit und Qualität der von Dritten angebotenen und vom Kunden abrufbaren Inhalte und Dienste sowie deren Verwendung durch den Kunden. Insbesondere haftet EWR nicht für die Nutzung bzw. den Download schadhafter oder Schaden verursachender Software (Viren o.Ä.). Fallen im Rahmen der ordnungsgemäßen Nutzung der Internetdienstleistungen von EWR Nutzungsentgelte gesondert an, sind diese alleine vom Kunden zu zahlen.
- (4) Soweit EWR kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, können diese ohne Zustimmung des Kunden jederzeit, kurzfristig und ohne Zustimmung des Kunden eingestellt werden. Dem Kunden erwachsen aus der Einstellung keine Rechte, insbesondere kein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz. EWR wird diese Änderungen, soweit möglich, rechtzeitig mitteilen.
- (5) EWR behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen, betrieblichen oder rechtlichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für EWR nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.
- (6) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten oder Übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrages erforderlich werden.
- (7) EWR ist jederzeit berechtigt, die technische Realisierung des Anschlusses zu ändern, sofern dies für den Kunden keine Mehrkosten und Leistungseinschränkungen bedeutet.
- (8) Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem gewählten Basistarif und liegen zwischen den angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeiten; eine feste Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb dieses Korridors ist vertraglich nicht geschuldet.

### § 5 Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) **Glasfaser:** Das Gebäude des Kunden muss an das Netz von EWR über eine Glasfaseranbindung angeschlossen sein. Dies erfordert die Installation eines Netzabschlusspunktes der Glasfaser bzw. ggf. eine weitere Glasfaserverkabelung von der Hauseinführung des Gebäudes bis zu einem Netzabschlusspunkt in der in diesem Gebäude befindlichen (Wohn-)Einheit des Kunden. Der Betrieb eines Servers (z.B. für Filesharing) oder größerer Netzwerke ist nur mit einem funktionsfähigen LWL-Anschluss (Glasfaserleitung) gestattet.  
**DSL:** Der beauftragte Kundenanschluss ist über einen Kabelverzweiger, z. B. der Telekom Deutschland GmbH (z. B. über einen bestehenden Telefon- oder DSL-Anschluss) an das öffentliche Netz, angebunden. Außerdem verfügt der Kundenanschluss über eine bestehende Verkabelung von der Hauseinführung des Gebäudes bis zu einer Telekommunikationsanschlusseinheit (TAE)

- (Innenhausverkabelung), welche den Übergabepunkt des öffentlichen Telekommunikationsnetzes bildet.
- (2) Eine weiterführende Verkabelung im Gebäude des Kunden (Innenhausverkabelung) ist nicht im Leistungsumfang enthalten. Das gilt insbesondere für die Glasfaseranbindung zwischen der Hauseinführung und dem Netzabschlusspunkt in der in diesem Gebäude befindlichen (Wohn-)Einheit des Kunden; diese ist ggf. gesondert zu beauftragen und liegt in der Verantwortung des Kunden.
- (3) EWR ist berechtigt, die Durchführung des Vertrages davon abhängig zu machen, dass für das Gebäude eine entsprechende Grundstücksnutzungsvereinbarung oder eine Gestattung nach § 134 TKG vorliegt. Liegt diese nicht vor oder entfällt diese, so ist EWR berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## § 6 Hardware und Zugangsdaten

- (1) Von EWR leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der EWR. EWR bleibt insbesondere auch Eigentümer aller Service- und Technischeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- (2) Die leih- oder mietweise überlassenen Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware erhält der Kunde nach der Beauftragung zugesandt. Sollte der Versand mehrfach erfolgen müssen, weil die Zustellung bei dem Kunden aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich war (z.B. weil der Kunde das Endgerät nicht entgegennimmt oder aber die Zustellung aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich war), hat der Kunde etwaige zusätzliche Kosten für die mehrfache Zustellung gemäß dem jeweils aktuellen Preisblatt zu zahlen. Gleiches gilt für etwaige Retouren, zum Beispiel bei einem Vertragswechsel.
- (3) EWR ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat EWR entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann EWR die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- (4) Die erforderlichen Zugangsdaten für einen Anschluss werden mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, EWR über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich in Textform zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann EWR den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (6) Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an EWR zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird EWR dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe § 6 Abs. 7) in Rechnung stellen.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass EWR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (8) Sofern EWR dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch EWR gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei EWR. Vollstrecken Gläubiger des Kunden die verkaufte Ware, hat der Kunde EWR unverzüglich in Textform zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die EWR durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

## § 7 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

- (1) Der Kunde erkennt an, dass EWR ausschließlich unter Verwendung der durch EWR leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z.B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder

durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung. Das Verwendungsrisiko liegt einzig beim Kunden. Unterstützend nennt EWR dem Kunden auf Anfrage notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.

(2) Im Übrigen übernimmt EWR keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

## § 8 Schutzrechte

- (1) Sofern EWR dem Kunden eine Zugangssoftware zur Verfügung stellt, dient diese nur der Nutzung in unveränderter Form auf dem Computer des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen des Softwareherstellers zu beachten.
- (2) Soweit an den von EWR im Zusammenhang mit der Dienstleistung zur Verfügung gestellten technischen Einrichtungen, Computer- und Software-Programmen gewerbliche Schutzrechte (z.B. Markenrechte oder Urheberrechte bei Softwarelizenzen) sowie daraus abgeleitete Verwertungs- und Folgerechte bestehen, werden derartige Rechte nicht auf den Kunden übertragen, soweit dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. Die Inhaberschaft an gewerblichen Schutzrechten gleich welcher Art steht insoweit ausschließlich EWR oder ihren Vertragspartnern zu.
- (3) Der Kunde wird gewerbliche Schutzrechte, die EWR einem Dritten zur Verfügung gestellt hat, weder unberechtigt veröffentlichen noch für eigene Zwecke nutzen.
- (4) Gewährte Nutzungsrechte dürfen und können nicht übertragen werden. EWR räumt dem Kunden insoweit jedoch für die Dauer des Vertrages ein nicht exklusives und nicht übertragbares Recht zur Nutzung von Computer-/Software-Programmen für die Zwecke der Inanspruchnahme der Dienste ein. Dem Kunden ist es nicht gestattet, von der zur Verfügung gestellten Software ganz oder teilweise Kopien, mit Ausnahme einer einzigen Sicherungskopie zu Back-Up-Zwecken, zu erstellen. Unter keinen Umständen wird der Kunde die Software ganz oder teilweise verändern oder deren Sourcecode ermitteln. Ebenso wenig ist es dem Kunden gestattet, sonstige Be- oder Überarbeitungen der Software vorzunehmen oder die Software in andere Softwareprogramme zu implementieren. Sicherungskopien hat der Kunde nach Vertragsende unverzüglich zu löschen.

## § 9 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für die Bereitstellung der Dienste ergeben sich aus der Vereinbarung mit dem Kunden. Sie sind für den Beginn der Dienste nur verbindlich, wenn EWR diese ausdrücklich bestätigt, bzw. der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch EWR geschaffen hat, so dass EWR den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von EWR nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.
- (2) Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von EWR wegen Verzug des Kunden um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber EWR nicht nachkommt. Hat EWR bis zu dem Zeitpunkt, in dem die Leistungsbereitstellung durch EWR aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, alles Erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist EWR berechtigt, wenn der Kunde eine von EWR gesetzte, in Textform geltend gemachte Nachfrist von zehn (10) Tagen nicht einhält, die monatliche nutzungsunabhängige Vergütung dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- (3) Gerät EWR in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

## § 10 Zahlungsbedingungen / Rechnung

- (1) Die vom Kunden zu zahlende Vergütung (Entgelt) bestimmt sich nach der jeweiligen gültigen Preisliste für die Leistungserbringung, die dem Kunden bei Vertragsschluss für die jeweils vereinbarten Leistungen übermittelt oder bei einer Preisänderung mitgeteilt wurde. Sofern der Kunde im Falle eines volumenabhängigen Tarifes das vereinbarte Volumen überschreitet, wird das über das jeweils vereinbarte Volumenpaket hinausgehende Volumen jeweils entsprechend der gültigen Preisliste abgerechnet. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Umsatzsteuersatz. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit unter <https://www.ewr.de/internet/downloads-hilfebereich/> eingesehen werden.
- (2) Die Zahlungsverpflichtung des Kunden beginnt, ausgenommen im Falle von § 9 Absatz 2, mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der vertraglichen Leistung. Sind monatlich zu zahlende nutzungsunabhängige Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht

- besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Sämtliche Entgelte – nutzungsabhängige und nutzungsunabhängige Entgelte – sind vom Kunden 14 Tage nach Rechnungsstellung zu zahlen.
- (3) Über das zu zahlende Entgelt erstellt EWR dem Kunden eine elektronische Rechnung. Die Abrechnung erfolgt monatlich.
  - (4) EWR stellt die elektronische Rechnung über einen kundenspezifischen Kundenaccount bereit. Mit dem auf die Bereitstellung der elektronischen Rechnung auf dem Kundenaccount folgenden Werktag gilt die elektronische Rechnung als zugegangen.
  - (5) Der Zugang zum Kundenaccount erfolgt über eine gesicherte Verbindung unter Angabe des dem Kunden vorher von EWR mitgeteilten Kunden-Logins und des Kundenpasswortes. Der Kunde verpflichtet sich, eine funktionstüchtige Email-Adresse anzugeben und wird die unter der angegebenen Email-Adresse eingehenden Emails regelmäßig abrufen und den Kundenaccount regelmäßig besuchen.
  - (6) Neben der elektronischen Rechnung wird dem Kunden keine Rechnung in Papierform mehr zugesandt. Wünscht der Kunde die Zusendung einer Rechnung in Papierform, so ist hierfür vom Kunden ein zusätzliches Entgelt nach der jeweils gültigen Preistabelle der EWR zu entrichten.
  - (7) Der Rechnungsbetrag wird im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde erteilt EWR hierzu eine Einzugsermächtigung. Andere Zahlungsweisen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Der Lastschriftinzug erfolgt nicht vor Ablauf von 14 Tagen nach Rechnungsstellung. Der Kunde verpflichtet sich, zum Zeitpunkt des Lastschriftinzuges eine Deckung in Höhe des Rechnungsbetrages auf dem von ihm angegebenen Konto vorzuhalten. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde EWR die hierdurch entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, in dem er dies zu vertreten hat, mindestens jedoch in Höhe von 5,00 €.
  - (8) Hat der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt, ist der fällige Rechnungsbetrag auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto zu zahlen.
  - (9) Der Kunde hat auch die Entgelte zu erstatten, die durch eine von ihm zugelassene Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistung von EWR durch Dritte entstanden sind. Entgelte, die durch eine unbefugte Nutzung des Telekommunikationsdienstes entstanden sind, hat der Kunde zu erstatten, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereiches der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
  - (10) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

#### § 11 Vorauszahlung

- (1) Der Kunde, der Verbraucher ist, kann in Textform verlangen, dass die Bezahlweise im Wege der Vorauszahlung erfolgt. In diesem Fall sind die Zahlungen des Kunden monatlich jeweils zum letzten Werktag des dem Leistungsmonat vorangehenden Monats fällig.
- (2) Die Höhe der Vorauszahlung errechnet sich zum einen auf Basis der Preise der vom Kunden mit EWR vereinbarten verbrauchsunabhängigen Dienste, zum anderen auf Basis seines bisherigen durchschnittlichen Nutzungsverhaltens, wenn und soweit der Kunde (auch) nutzungsabhängig zu vergütende Dienste in Anspruch nimmt bzw. genommen hat. Ändern sich die Preise, kann EWR die danach anfallenden Vorauszahlungen entsprechend dem Prozentsatz der Preisänderung anpassen.
- (3) Die Vorauszahlungsbeträge werden jeweils mit der nächsten Rechnung verrechnet.
- (4) EWR erstattet auf Anfrage bei Beendigung des Vertrages ein etwaiges Restguthaben; endet der Vertrag vor Ablauf des jeweiligen Leistungszeitraums, erfolgt die Erstattung anteilig.

#### § 12 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Der Kunde kann eine erteilte Abrechnung nach Zugang oder eine Abbuchung vorausbezahlten Guthabens innerhalb einer Frist von acht Wochen (Beanstandungsfrist) in Textform (per Post oder E-Mail oder über das Kundenkonto) beanstanden. Wenn innerhalb der genannten Frist keine Beanstandungen erhoben werden, gilt die Rechnung als genehmigt. EWR wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung hinweisen.
- (2) Im Falle der rechtzeitigen Beanstandung schlüsselt EWR für den Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis – unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Belange etwaiger anderer Nutzer des Anschlusses – nach den einzelnen Verbindungsdaten auf und führt eine technische Prüfung durch, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel

zurückzuführen. Die mit der Abrechnung geltend gemachten Forderungen werden mit der Vorlage der vom Kunden verlangten Daten/Informationen/Unterlagen fällig.

- (3) EWR trifft weder eine Nachweispflicht für erbrachte Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für Einzelverbindungsdaten,
  - a) soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert wurden,
  - b) wenn keine rechtzeitige Beanstandung erfolgte und Daten nach Ablauf der Beanstandungsfrist gelöscht wurden,
  - c) wenn Daten aufgrund Ablaufs einer mit EWR vereinbarten Frist gelöscht wurden oder
  - d) wenn Daten aufgrund sonstiger rechtlicher Verpflichtungen gelöscht wurden.

#### *Hinweis:*

- (4) EWR trifft auch dann keine Nachweis- bzw. Auskunftspflicht, wenn der Kunde verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder gar nicht erst gespeichert werden. Das Verlangen der Löschung von Verkehrsdaten hat in Textform zu erfolgen.

#### § 13 Verzug des Kunden / Sperre / Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

- (1) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist EWR berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Verzugsbeginn zu berechnen, es sei denn, dass EWR im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt EWR vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugs Schadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der EWR bleiben hiervon unberührt.
- (2) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, EWR bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.
- (3) Gerät der Kunde mit der Erfüllung seiner übrigen Pflichten und Obliegenheiten in Verzug oder verletzt er diese schuldhaft, kann EWR Ersatz für den ihr entstandenen Schaden einschließlich etwaiger Mehraufwendungen verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche von EWR wegen Verzugs des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, bleibt unberührt.
- (4) EWR beziehungsweise die von EWR beauftragten Unternehmen sind berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten unter den gesetzlichen Voraussetzungen kostenpflichtig zu sperren, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen sowie Verbrauch einer etwaig geleisteten Sicherheit mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. EWR muss dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor postalisch in Textform unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht haben. Die Kosten für die Sperrung und Entsperrung sind in den jeweils gültigen Preislisten festgelegt.
- (5) Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso werden nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne von § 61 Abs. 4 Satz 4 TKG nicht mitgerechnet, auch wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- (6) Der Kunde bleibt im Falle einer berechtigten Sperre wegen Zahlungsverzugs verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte, insbesondere die monatlichen Grundpreise, zu zahlen.
- (7) Sperren werden auf den vom Zahlungsverzug betroffenen Dienst beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste gewährt EWR dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann EWR nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung nimmt EWR frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation vor.
- (8) EWR hebt die Sperre unverzüglich auf, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind.
- (9) Gegen Ansprüche von EWR kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

#### § 14 Sicherheitsleistung

- (1) Soweit EWR begründete Zweifel an der Bonität des Kunden hat oder nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt wird (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist EWR berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung in Euro gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu erbringen.
- (2) Die Höhe der Sicherheitsleistung richtet sich nach der Höhe der durchschnittlichen Entgelte des Kunden innerhalb eines Monats und der rückständigen Zahlungsverpflichtung des Kunden sowie im Falle der gerichtlich angeordneten Zwangsvollstreckung nach der vereinbarten Vertragslaufzeit.
- (3) Die Sicherheitsleistung kann in Form einer Bürgschaftserklärung eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstitutes erfolgen. EWR ist berechtigt, sich jederzeit aus einer vom Kunden geleisteten Sicherheit wegen offener Forderung aus dem Vertragsverhältnis zu befriedigen. Nimmt EWR die Sicherheitsleistung in Anspruch und wird das Vertragsverhältnis fortgeführt, ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheitsleistung unverzüglich auf die ursprünglich vereinbarte Höhe aufzufüllen. Die Sicherheitsleistung wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses freigegeben, soweit der Kunde sämtliche Forderungen von EWR beglichen hat.
- (4) Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 2 (zwei) Wochen nicht erbracht, so kann EWR die vertraglich geschuldete Leistung aussetzen oder sperren und ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt EWR ausdrücklich vorbehalten.

#### § 15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, im Antrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat EWR unverzüglich jede Änderung seiner Rufnummer und seines Namens (bei Firmen auch die Änderung der Rechtsform, Rechnungsanschrift bzw. des Geschäftssitzes), der vertraglichen Grundlage (Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) und seiner Adresse, seiner Bankverbindung (Vertragsdaten) und grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Einleitung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) unverzüglich anzuzeigen, soweit dies für eine ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Im Falle eines Umzuges ist der Kunde verpflichtet, EWR den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen. Sollten EWR Kosten dadurch entstehen, dass der Kunde eine der vorgenannten Änderungen und Informationen vorher nicht rechtzeitig mitteilt, behält sich EWR vor, diese Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen.
- (2) Die für die Bereitstellung erforderliche Hardware hat der Kunde zum vereinbarten Termin betriebsbereit bereit zu halten und EWR bei Bedarf zur Verfügung zu stellen. Von EWR überlassene Einrichtungen hat der Kunde vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannungen und/oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Für seine eigenen technischen Ausstattungen, die die Nutzung der Dienste von EWR ermöglichen, ist der Kunde selbst verantwortlich. Derartige Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen werden, wenn sie sich technisch nicht in einem einwandfreien Zustand befinden und/oder ihre Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist. Unter Verwendung der von EWR kostenfrei zur Verfügung gestellten Zugangsdaten und Schnittstellenbeschreibungen hat der Kunde seine Telekommunikationsendeinrichtungen so zu konfigurieren, dass es zu keinen störenden Rückwirkungen im Netz der EWR kommt. Soweit nicht anders vereinbart und erforderlich, hat der Kunde für den Betrieb und die Installation der den Vertragszwecken dienlichen und technischen Einrichtungen von EWR unentgeltlich und rechtzeitig auch eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung zu stellen und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem und ordnungsgemäßen Zustand.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die beauftragten Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsvorschriften, zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen.

- (4) Arbeiten an der Leitung, dem Leitungsnetz und/oder überlassenen Netzabschlüssen sind ausschließlich EWR oder von EWR beauftragten Dritten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde – soweit vorhanden – unentgeltlich im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne sowie Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Soweit erforderlich, hat der Kunde EWR den Zutritt zu den Anschlüssen zu ermöglichen. Des Weiteren hat der Kunde EWR die Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverleitanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
- (5) Der Kunde hat erkennbare Mängel oder Störungen der von EWR geschuldeten Leistungen unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung). Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen bzw. eine Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen.
- (6) Persönliche Passwörter und Nutzer- bzw. Zugangskennung hat der Kunde vertraulich zu behandeln. Der Kunde hat alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch seiner Passwörter und/oder Kennungen – auch durch Angehörige – zu verhindern. Er ist verpflichtet, Passwörter und Kennungen unverzüglich zu ändern bzw. ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechnete Dritte davon Kenntnis erhalten haben. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der Nutzung des Zugangs durch Dritte entstehen.
- (7) Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig aktualisierte Anti-Viren-Programme zu verwenden, eine Plausibilitätsprüfung bei eingehenden Daten, die regelmäßige Datensicherung sowie die regelmäßige Änderung von Passwörtern und eine übliche Zugangskontrolle vorzunehmen.
- (8) Der Kunde wird keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von EWR überlassenen Dienste herunterladen, verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub leisten. Er stellt EWR auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der angeblichen Verletzung der Pflichten gegen EWR erhoben werden.
- (9) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von EWR ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.
- (10) Der Kunde verpflichtet sich auch, EWR von Ansprüchen Dritter freizustellen, die sich aus denen mit der Beanspruchung, Nutzung oder Registrierung eines Domain-Namens verbundenen Namens-, Marken-, Urheber- oder sonstigen schutzrechtlichen Streitigkeiten ergeben.
- (11) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von EWR mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (12) Bei einem Verstoß des Kunden gegen seine Obliegenheiten aus diesem § 15 ist EWR zur Sperrung der Dienste berechtigt. EWR wird den Kunden unverzüglich über die Sperrung und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und ggf. zu beweisen. EWR wird die Sperre aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat. Schafft der Kunde keine Abhilfe oder gibt er keine Stellungnahme ab, ist EWR nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 15 verstoßenden Inhalte zu löschen.

#### § 16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

- (1) Nimmt der Kunde die von EWR angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der EWR-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die EWR-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der EWR-Kundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere dann, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch EWR vermeidet, Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die

Durchführung von massenhafter Kommunikation (wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing) nutzt.

- (3) Im Falle der übermäßigen oder missbräuchlichen Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist EWR berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der Gesellschaft abonniert hätte. EWR ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

#### § 17 Weitergabe an Dritte

- (1) Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von EWR die bereit gestellten Dienste weder ganz noch teilweise gewerblich oder in anderer Weise gegen Entgelt an Dritte überlassen (Reselling) oder diesen unentgeltlich zur Verfügung stellen. Beim Verstoß kann EWR den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist fristlos kündigen. Ferner kann EWR vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie EWR ohne die Nutzung stehen würde.
- (2) Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- (3) Der Kunde haftet für alle Schäden und ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der berechtigten oder unberechtigten Nutzung der Dienste durch Dritte entstehen, soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat.

#### § 18 Verfügbarkeit der Dienste / Gewährleistung / Höhere Gewalt

- (1) EWR gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internetzugangs. Insbesondere gewährleistet EWR nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- (2) EWR wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen in der Regel innerhalb von 24 Stunden nachgehen und sie im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Die Beseitigung der Störung erfolgt nicht unentgeltlich, wenn der Kunde die Störung selbst zu vertreten hat.
- (3) EWR bestätigt dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung. Die Störungsbeseitigungspflicht nach § 18 Abs. 2 entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter in die von EWR zur Verfügung gestellten Dienste und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht ist. Entsprechendes gilt, wenn beim Kunden der Strom ausgefallen ist. Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt auch dann vor, wenn die Störung durch Endgeräte, Software oder Konfigurationen des Kunden verursacht wird; für diesen Fall behält sich EWR vor, Maßnahmen zum Schutz der gesamten Infrastruktur sowie anderer Kunden zu ergreifen. Diese Maßnahmen sind u.a. Einschränkungen der Dienste bzw. Dienstmerkmale etwa durch (Port-)Filter und Sperrung oder auch Deaktivierung des Kundenanschlusses bis zur Beseitigung der Störquelle durch den Kunden.
- (4) Den Kunden trifft bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.
- (5) Wenn EWR die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist EWR verpflichtet, den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- (6) Beseitigt EWR die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden vollen Kalendertag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen, EWR war aufgrund § 20 zur Unterbrechung berechtigt oder die Unterbrechung beruht auf sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten vollen Kalendertag nach Eingang der Störungsmeldung 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften vollen Kalendertag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher

Betrag höher ist.

- (7) Jede gemäß Abs. 8 geltend gemachte Minderung ist im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes auf eine nach Abs. 5 zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen und umgekehrt. Die Minderung ist auch auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen und umgekehrt.
- (8) Sind mit der Störungsbeseitigung auf Wunsch des Kunden gleichzeitig Änderungen oder Verbesserungen verknüpft, sind diese rechnerisch abgezogen von der Störungsbeseitigung vom Kunden gesondert zu vergüten.
- (9) Im Falle von
- a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der von EWR im Vertrag angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
- b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes
- hat der Kunde, der Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe das Recht, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern.
- (10) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- (11) Beanstandungen bezüglich der Qualität der Dienstleistungen und der Vertragsdurchführung kann der Kunde in Textform (per Post oder E-Mail oder über das Kundenkonto) bei EWR vorbringen.
- (12) Für Wartungsarbeiten ist ein tägliches Wartungsfenster von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr vorgesehen.
- (13) Bei Ereignissen höherer Gewalt, die EWR die Erbringung ihrer Dienste wesentlich erschweren oder unmöglich machen, haftet EWR nicht. Ist EWR durch Ereignisse höherer Gewalt an einer ordnungsgemäßen Erfüllung oder Verpflichtung gehindert, ist EWR für die Zeit der Dauer der Behinderung von ihrer Leistungspflicht befreit und berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit zu verschieben. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche Ereignisse, die, selbst wenn sie vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussbereiches von EWR liegen und dann Auswirkungen auch auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragspartner nicht hätten verhindert werden können. Zu diesen Ereignissen zählen unter anderem Arbeitsk Kampfmaßnahmen (Streik, Aussperrung), Pandemien, Krieg, Naturkatastrophen, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Ausfall von Transportmitteln oder Energie, Störungen im Bereich der Dienste eines Leistungscarriers, unvorhergesehenem Ausbleiben der Lieferung durch Lieferanten oder deren Unterlieferanten, soweit diese sorgfältig ausgewählt wurden. Dies gilt auch für Dritte, deren EWR sich zur Erfüllung des Vertrages bedient. Kann EWR aufgrund höherer Gewalt die vertraglich geschuldete Leistung nicht erbringen, besteht für diese Zeit keine Zahlungsverpflichtung des Kunden. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 21 Tage, ist jeder Vertragspartner berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

#### § 19 Kundendienst- und Installationstermine

Versäumt EWR einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin, kann der Kunde 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 darüber hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### § 20 Unterbrechung von Diensten

- (1) EWR und die von ihr beauftragten Unternehmen sind 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 (auch durch Dritte), der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam- oder Computerviren/-würmern oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsstärkerer Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von EWR voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen. EWR wird den Kunden bei längeren vorübergehenden Einschränkungen oder Beschränkungen in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer unterrichten. Die Mitteilungspflicht über den Beginn der Einstellung besteht nicht, wenn die Unterbrechung nach den Umständen objektiv nicht vorher möglich ist oder die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
- (3) EWR ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

## § 21 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet EWR unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet EWR, wenn der Schaden von EWR, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. EWR haftet darüber hinaus bei leicht 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“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro je Schadensereignis.
- (3) Darüber hinaus ist die Haftung von EWR, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung auf 12.500 Euro je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern EWR aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens dreißig Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Vermögensschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- (4) Soweit EWR aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- (5) EWR haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen EWR-Leistungen unterbleiben.
- (6) EWR haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Leistungen von EWR unterbleiben.
- (7) EWR 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. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von EWR zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).
- (8) In Bezug auf die von EWR entgeltlich zur Verfügung gestellte Software ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (9) Für den Verlust von Daten haftet EWR nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (10) Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Vertrages auf den von EWR zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser

Bedingungen zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Inhalte.

- (11) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter von EWR sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (12) Im Übrigen ist die Haftung von EWR ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (13) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
- (14) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die EWR oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der EWR-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.
- (15) Soweit EWR im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde EWR auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei.
- (16) Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen eine (Mitwirkungs-) Pflicht und Obliegenheit des Kunden verspricht dieser, sofern er Unternehmer ist, EWR, unter Ausschluss der Annahme eines Fortsetzungszusammenhangs, die Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 5% der Auftragssumme.

## § 22 Vertragslaufzeit / ordentliche Kündigung / Zubuchung von Diensten

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern nicht ausdrücklich eine kürzere Laufzeit vereinbart wurde, je nach Produkt 12 bzw. 24 Monate. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit der Freischaltung des Anschlusses beziehungsweise der Dienstaktivierung.
- (2) Für Verträge, die nur die Herstellung einer physischen Verbindung zum Gegenstand haben, können Ratenzahlungen für einen Zeitraum von mehr als 24 Monaten vereinbart werden.
- (3) Bei Bestellung von zusätzlichen Diensten oder Endgeräten bei EWR verlängert sich die ursprüngliche Laufzeit des Vertrags, in dessen Leistungsumfang die betreffenden Dienste oder Endgeräte aufgenommen werden, je nach zugebuchtetem Produkt um 12 bzw. 24 Monate (neue Mindestvertragslaufzeit).
- (4) Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern der Vertrag nicht von einem der Vertragspartner mindestens einen Monat vor dem Ende der anfänglichen Vertragslaufzeit in Textform gekündigt wird. Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat in Textform gekündigt werden.
- (5) Das Recht zu einer außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## § 23 Umzug

- (1) Im Falle eines Umzuges ist der Kunde verpflichtet, EWR den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag gegebenenfalls gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- (2) Bei einem Umzug des Kunden wird EWR die vertraglich geschuldete Leistung ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte am neuen Wohnsitz des Kunden weiter erbringen, sofern EWR die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz anbietet. EWR kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt.
- (3) Der Kunde kann im Fall des Umzuges den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat in Textform kündigen, wenn der Kunde in ein Gebiet zieht, in welchem die geschuldete Leistung von EWR nicht angeboten wird. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.
- (4) Die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes erfolgt am neuen Wohnsitz des Kunden zu dem mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag.

## § 24 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme

- (1) Wechselt der Kunde zu einem neuen Anbieter von Internetzugangsdiensten oder öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten, wird EWR sicherstellen, dass die Unterbrechung der Dienste für den Kunden nicht länger als einen Arbeitstag andauert. EWR wird daher die Leistungen erst dann unterbrechen, wenn die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen (Leistungspflicht nach § 59 Abs. 2 TKG), es sei denn, der Kunde besteht auf einer früheren Unterbrechung.
- (2) Wechselt der Kunde zu einem neuen Anbieter von Internetzugangsdiensten oder öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten, hat EWR als abgebender Anbieter ab Vertragsbeendigung bis zum

Ende der sich aus § 59 Abs. 2 TKG ergebenden Leistungspflicht einen Entgeltanspruch gegen den Kunden in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen, mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Entgelte um 50 % reduziert wird, es sei denn, EWR weist nach, dass der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

- (3) Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von EWR als abgebendem Anbieter für jeden weiteren vollen 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.
- (4) Die Rufnummernmitnahme (Portierung) kann der Kunde bis spätestens einen Monat nach Vertragsende beantragen. 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 EWR, wenn EWR die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über diese Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- (5) Wünscht der Kunde die Portierung bereits im Rahmen des Wechsels, kann die Portierung der Rufnummer und damit der Wechsel erst dann erfolgen, wenn die Rufnummer bei dem neuen Anbieter geschaltet ist. EWR wird den Kunden wieder auf ihr Netz zurückschalten, falls der Anbieterwechsel nicht unterbrechungsfrei beziehungsweise binnen eines Kalendertages möglich ist.

## § 25 Außerordentliche Kündigung

- (1) Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen, Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,
  - b) der Kunde zahlungsunfähig wird, eine eidesstattliche Versicherung abgibt oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren beantragt wird,
  - c) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder die Dienstleistungen in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt oder bei der Nutzung der Dienste gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechend dringender Tatverdacht besteht,
  - d) der Kunde gegen eine wesentliche Bestimmung des Vertrages (insbesondere aus § 10) verstößt und trotz Mitteilung in Textform keine geeigneten Maßnahmen trifft, um die Vertragsverletzung unverzüglich abzustellen,
  - e) der Kunde eine erforderliche Grundstückseigentümererklärung (vgl. § 5 Abs. 3) nicht vorlegt oder eine solche gekündigt oder zurückgezogen wird,
  - f) EWR eine erforderliche Lizenz verliert oder ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - g) dem Verlangen von EWR nach Sicherheitsleistung nicht oder nur unvollständig nachgekommen wird,
  - h) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens vierzehn (14) Tage anhält und EWR die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - i) bei Kunden, die Unternehmer sind, das Unternehmen des Kunden aufgelöst wird oder der Kunde seine Geschäftstätigkeit auf Dauer einstellt.
- (2) Kündigt EWR den Vertrag aus wichtigem Grund vor funktionsgemäßer Bereitstellung der Dienste, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. EWR kann statt des Aufwendungsersatzes von dem Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 100, - EUR verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass EWR kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche von EWR bleiben unberührt.
- (3) Kündigt EWR den Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus wichtigem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, oder kündigt

der Kunde den Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus wichtigem Grunde, den EWR nicht zu vertreten hat, oder kommt es vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zu einer einvernehmlichen Beendigung des Vertragsverhältnisses, so ist der Kunde zur Zahlung eines Ablösebetrages verpflichtet. Die Höhe des Ablösebetrages beträgt ein Viertel der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären. Hinzu kommen die Aufwendungen von EWR, die EWR bei anderen Unternehmen, z. B. der Deutschen Telekom AG, für die Umschaltung und Kündigung der Leitung entstanden sind.

## § 26 Schlichtung

- (1) Macht der Kunde EWR gegenüber die Verletzung eigener Rechte geltend, die ihm aufgrund des TKG zustehen, kann er gemäß § 68 TKG die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn zum Zwecke der außergerichtlichen Streitbeilegung anrufen. Die Bundesnetzagentur hört die Beteiligten mit dem Ziel einer gütlichen Einigung an. Das Verfahren endet mit einer Einigung der Vertragspartner oder der Feststellung der Bundesnetzagentur, dass eine Einigung der Vertragspartner nicht zustande gekommen ist. Dieses Ergebnis ist den Vertragspartnern schriftlich mitzuteilen.
- (2) Jeder Vertragspartner trägt die ihm durch die Teilnahme am Verfahren entstandenen Kosten selbst.
- (3) Der Antrag auf ein Schlichtungsverfahren kann online (über die Homepage der Bundesnetzagentur unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“) oder per Brief gestellt werden, die Adresse lautet: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahn, Re. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn.

## § 27 Vorvertragliche Informationen / Tarifberatung

- (1) EWR stellt dem Kunden die gesetzlich vorgegebenen vorvertraglichen Informationen zur Verfügung.
- (2) Mindestens einmal im Kalenderjahr berät EWR den Kunden unaufgefordert hinsichtlich des für den Kunden besten Tarifs in Bezug auf die Dienste von EWR. EWR berücksichtigt dabei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste. Die Beratung stellt EWR dem Kunden in Textform zur Verfügung.
- (3) Unabhängig davon kann der Kunde im Internet unter <https://www.ewr.de/internet/produkte/verfuegbarkeitscheck/> jederzeit aktuelle Angebote und Informationen, insbesondere zu verfügbaren Tarifen, einholen.

## § 28 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist der Wohnsitz des Kunden. Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist der Gerichtsstand Worms. Ausschließliche Gerichtsstände bleiben hiervon unberührt. Für Kunden, die im Inland keinen allgemeinen Gerichtsstand haben, ist Worms ausschließlicher Gerichtsstand.
- (2) Für die vertragliche Beziehung zwischen EWR und dem Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (3) An Stelle von EWR darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten; dieser Wechsel ist öffentlich bekannt zu machen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- (4) Sollten Bestimmungen des jeweiligen Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder die Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder **undurchführbaren Bestimmungen werden die** Vertragspartner eine Regelung treffen, die dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner gewollt haben. Entsprechendes gilt, soweit sich herausstellen sollte, dass die Verträge eine Regelungslücke enthalten.
- (5) Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner. Das gleiche gilt für einen Verzicht auf diese Schriftformerfordernisse.

Stand: März 2022



**Weiterführende  
Informationen zu den  
Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen der EWR AG zu  
Datenschutz / Datenaustausch mit Auskunfteien /  
Widerspruchsrecht**



1. Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbes. der Datenschutz-Grundverordnung - DS-GVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist die EWR Aktiengesellschaft, Lutherring 5, 67547 Worms, Tel.: 06241/848-0, E-Mail: kundenservice@ewr.de.
2. Der Datenschutzbeauftragte von EWR steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter **Datenschutzbeauftragter der EWR AG, Lutherring 5, 67547 Worms, E-Mail: datenschutz@ewr.de** zur Verfügung.
3. EWR verarbeitet folgende Kategorien personenbezogener Daten: Kontaktdaten des Kunden (z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), IP-Adresse, Informationen zum Teilnehmeranschluss, Verbindungsdaten, Einzelverbindungsdaten, Abrechnungsdaten (z. B. Bankverbindungsdaten), Daten zum Zahlungsverhalten, Daten zur Installationsadresse, Angaben zum Belieferungszeitraum sowie Berufs-/Funktionsbezeichnungen sonstiger Betroffener (z. B. Mitarbeiter, Dienstleister, Erfüllungsgehilfen des Kunden, etwa im Rahmen der Benennung als Ansprechpartner).
4. EWR verarbeitet personenbezogene Daten zu den folgenden Zwecken und auf folgenden Rechtsgrundlagen:
  - Erfüllung (inklusive Abrechnung) des Vertrags zur Erbringung von Telekommunikations- und Telefoniedienstleistungen und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (z. B. Verfügbarkeitscheck und Auftragsprüfung) auf Anfrage des Kunden auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO.
  - Daten sonstiger Betroffener zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit dem Antragsteller und der diesbezüglichen Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da die Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit dem Antragsteller und die diesbezügliche Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowohl das berechtigte Interesse von EWR als auch das des Antragstellers darstellt.
  - Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO.
  - Direktwerbung und Marktforschung betreffend den Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da Direktwerbung und Marktforschung berechtigte Interessen von EWR darstellen.
  - Soweit ein Kunde EWR eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefon- und/oder E-Mailwerbung erteilt hat, verarbeitet EWR personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO. Eine Einwilligung zur Telefon- und/oder E-Mailwerbung kann der Kunde jederzeit gegenüber EWR gemäß Art. 7 Abs. 3 DS-GVO widerrufen. Der Widerruf ist zu richten an: EWR Aktiengesellschaft, Lutherring 5, 67547 Worms, Tel.: 06241/848-0, E-Mail: kundenservice@ewr.de. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.
  - Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden sowie Mitteilung von Anhaltspunkten zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden durch die Auskunftei Creditreform auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) als vorvertragliche Maßnahme und lit. f) DS-GVO, da die Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden zur Minimierung von Ausfallrisiken das berechtigte Interesse von EWR darstellt. EWR übermittelt hierzu personenbezogene Daten über die Beantragung, Durchführung und Beendigung des Vertrags zur Erbringung von Telekommunikations- und Telefoniedienstleistungen sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten an die genannte Auskunftei. Der Datenaustausch mit der Auskunftei dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506

des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die Auskunftei verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie zudem zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein.

5. Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in **Ziff. 4** genannten Zwecke – gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Wirtschaftsprüfer, Auskunfteien, Druckdienstleister, Telefoniedienstleister (Call-Center), Dienstleister insb. White-Label-Partner.
6. Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten an oder in Drittländer oder an internationale Organisationen erfolgt nicht.
7. Personenbezogene Daten werden zu den unter **Ziff. 4** genannten Zwecken solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Bestehen gesetzliche Aufbewahrungspflichten, insbesondere aus dem Handels- und Steuerrecht (§§ 147 AO, 257 HGB), ist EWR verpflichtet, die Daten bis zum Ablauf dieser Fristen zu speichern. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse von EWR an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus, oder bis der Kunde der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung widerspricht oder eine hierfür erteilte Einwilligung widerruft.
8. Der Kunde hat gegenüber EWR Rechte auf Auskunft über seine gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DS-GVO); Berichtigung der Daten, wenn sie fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DS-GVO); Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder der Kunde eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen hat (Art. 17 DS-GVO); Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 DS-GVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DS-GVO); Übertragung der vom Kunden bereitgestellten, ihn betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DS-GVO); Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DS-GVO); Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO).
9. Zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertrags findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

#### **Widerspruchsrecht**

**Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber EWR ohne Angabe von Gründen jederzeit widersprechen. EWR wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung und/oder Marktforschung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses des Kunden) erforderlich ist.**

**Auch anderen Verarbeitungen, die EWR auf die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. e) DS-GVO liegt, oder auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO stützt, kann der Kunde gegenüber EWR aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. EWR wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, EWR kann zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.**

**Der Widerspruch ist zu richten an: EWR Aktiengesellschaft, Lutherring 5, 67547 Worms, Tel.: 06241/848-0, E-Mail: kundenservice@ewr.de**