

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

TWL-KOM GmbH

**Version:** 1.1

**Verantwortlicher:** Wolf-Markus Kunz

**Freigabedatum:** 23.05.2025

## Inhalt

A.	Allgemeine Bestimmungen.....	4
§ A1 – Regelungsgegenstand.....	4	
§ A2 – Vertragsschluss .....	4	
§ A3 – Leistungserbringung .....	4	
§ A4 – Verfügbarkeit der Dienste .....	5	
§ A5 – Support.....	6	
§ A6 – Entstörung .....	7	
§ A7 – Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden .....	8	
§ A8 – Abnahme .....	8	
§ A9 – Zahlungsbedingungen .....	9	
§ A10 – Vertragslaufzeit, Kündigung und Beendigung .....	9	
§ A11 – Mängelgewährleistung .....	10	
§ A12 – Haftung.....	10	
§ A13 – Datenschutz.....	11	
§ A14 – Vertraulichkeit.....	11	
§ A15 – Referenzierung .....	12	
§ A16 – Sonstiges.....	12	
B.	Besondere Bestimmungen für Internet- und Telekommunikationsdienste .....	12
§ B1 – Regelungsgegenstand.....	12	
§ B2 – Voraussetzungen der Bereitstellung .....	12	
§ B3 – Auskundung.....	12	
§ B4 – Grundstücke .....	13	
§ B5 – Anschluss- und Erschließungsentgelt .....	13	
§ B6 – Installation Netzabschlussgerät (CPE).....	13	
§ B7 – Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden.....	14	
§ B8 – Vertragslaufzeit, Kündigung und Beendigung .....	14	
§ B9 – Einzelverbindlungsnachweis und Beanstandungen .....	15	
§ B10 – Haftungsbegrenzung und Freistellung .....	15	
§ B11 – Sperre aus besonderem Grund.....	16	
§ B12 – Anbieterwechsel bei Internet Connect oder VoIPLine Business .....	16	
§ B13 – Datenschutz.....	16	
§ B14 – Schlichtung .....	16	
C.	Zusätzliche Bestimmungen für Sprachkommunikation .....	17
§ C1 – Regelungsgegenstand.....	17	

§ C2 – Bereitstellung von Rufnummern.....	17
§ C3 – Rufnummernmitnahme (Portierung) .....	17
§ C4 – Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten und Sperre aus besonderem Grund .....	17
§ C5 – Notruf .....	17
D. Besondere Bestimmungen für TWL-KOM Cloud .....	18
§ D1 – Hosting .....	18
§ D2 – Systemeinrichtung.....	18
§ D3 – Datensicherung und Systembetreuung.....	18
§ D4 – Unzulässige Inhalte und Sperrung.....	19
§ D5 – Vertragsbeendigung .....	19
E. Besondere Bestimmungen für Datacenter.....	19
§ E1 – Bereitstellung von Server-Racks.....	19
§ E2 – Zutritt .....	20
§ E3 – Installation von Geräten.....	20
§ E4 – Sicherheitsvorkehrungen im Datacenter .....	21
§ E5 – Pflichten bei Beendigung .....	21
§ E6 – Haftung und Freistellung.....	22
F. Besondere Bestimmungen für Hardwarekauf.....	22
§ F1 Lieferung und Fristen.....	22
§ F2 Eigentumsvorbehalt .....	22
§ F3 Rückgaberecht.....	23
§ F4 Rückgriffsansprüche .....	23
§ F5 Ausführungsbestimmungen und Zollabwicklung .....	24

<b>Version</b>	<b>Datum</b>	<b>Autor</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>1.0</b>	23.05.2025	Wolf-Markus Kunz	Erweiterte Version 1.0 Neues Kapitel „§ B5 Anschluss- und Erschließungsentgelt“
<b>1.1</b>	31.12.2025	Wolf-Markus Kunz	

## A. Allgemeine Bestimmungen

### § A1 – Regelungsgegenstand

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Lieferungen und Leistungen von TWL-KOM, sofern der Kunde kein Verbraucher (§ 13 BGB) ist.
- (2) Details insbesondere technischer Natur der einzelnen Dienste von TWL-KOM (Teil B bis G) ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
- (3) Für die einzelnen Bestimmungen gilt folgende Rangfolge:
  1. Besondere Bestimmungen (Teil B bis G)
  2. Allgemeine Bestimmungen (Teil A)
  3. Leistungsbeschreibungen
- (4) Sowohl bei TWL-KOM als auch beim Kunden werden die jeweils gem. §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen von diesen Bedingungen miterfasst.
- (5) Abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht.

### § A2 – Vertragsschluss

- (1) Soweit nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, sind Angebote und Kostenvoranschläge von TWL-KOM unverbindlich. Auch Produktverzeichnisse, Muster, Preislisten und dergleichen stellen keine verbindlichen Angebote dar.
- (2) Soweit nicht anders angegeben, hält sich TWL-KOM an ein verbindliches Angebot für vier Wochen ab Angebotsdatum gebunden.
- (3) Ein Vertrag kommt zustande mit schriftlicher Beauftragung des Angebots durch den Kunden.
- (4) Eine abändernde Beauftragung durch den Kunden gilt als Ablehnung des ursprünglichen Angebots und Abgabe eines neuen Angebots seitens des Kunden. Nimmt TWL-KOM dieses neue Angebot nicht innerhalb von drei Wochen nach seinem Zugang schriftlich an, kommt kein Vertrag zustande.
- (5) Nach einem wirksamen Vertragsschluss erhält der Kunde von TWL-KOM eine Auftragsbestätigung. Die einer Auftragsbestätigung beigefügten Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben geben nur Annäherungswerte wieder und sind nicht verbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.
- (6) An Kostenvoranschlägen und allen weiteren Unterlagen behält TWL-KOM jederzeit ihre Rechte, insbesondere Eigentums-, Urheber- und alle sonstigen Nutzungs-, Vervielfältigungs- oder Verwertungsrechte. Der Kunde darf sie Dritten nicht ohne ausdrückliche Zustimmung zugänglich machen. Kommt kein Vertrag zustande, sind sämtliche Unterlagen auf Verlangen an TWL-KOM zurückzugeben.

### § A3 – Leistungserbringung

- (1) Sämtliche Angaben von TWL-KOM über den zu erwartenden Zeit- und Kostenaufwand einer beauftragten Leistung sind Schätzungen anhand der vom Kunden genannten Voraussetzungen und erfolgen unverbindlich; gleiches gilt für Angaben zu Liefer- und Leistungszeitpunkten, es sei denn, sie sind als verbindlich bezeichnet. Auch im letztgenannten Fall erfolgt die Zusage stets unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Eigenbelieferung.

- (2) TWL-KOM kann Teilleistungen erbringen, soweit dies für den Kunden nicht unzumutbar ist.
- (3) Der Kunde benennt vor Leistungsbeginn mindestens einen sachkundigen Ansprechpartner, der TWL-KOM für Informationen zur Verfügung steht und Entscheidungen selbst treffen oder zeitnah herbeiführen kann. Änderungen der Kontaktdaten werden vom Kunden zeitnah aktualisiert. Versäumt der Kunde dies, haftet TWL-KOM nicht für etwaige Leistungsverzögerungen und behält sich vor, dem Kunden eigenen Zusatzaufwand in Rechnung zu stellen.
- (4) TWL-KOM behält sich vor, über Besprechungen mit dem Kunden ein Protokoll zu erstellen, das die wesentlichen Erörterungspunkte und die getroffenen Entscheidungen festhält. TWL-KOM überlässt dem Kunden das Protokoll unverzüglich nach seiner Fertigstellung. Widerspricht der Kunden nicht binnen sieben Kalendertagen mit einem eigenen Gegenvorschlag, wird der Inhalt des Protokolls für beide Parteien verbindlich. Über einen Widerspruch wird in der nächsten Besprechung verhandelt.
- (5) TWL-KOM ist berechtigt, einzelne Leistungen von Dritten vornehmen zu lassen. Soweit zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich, dürfen diesen Dritten Unterlagen, Informationen und Daten des Kunden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorgaben zugänglich gemacht werden. Auch bei dem Einsatz von Dritten bleibt TWL-KOM für die Durchführung und den ggf. versprochenen Erfolg der Leistung verantwortlich.
- (6) Erbringt TWL-KOM Leistungen vereinbarungsgemäß beim Kunden vor Ort, müssen alle erforderlichen Vorarbeiten von Kundenseite abgeschlossen sein, so dass die Leistungen sogleich nach Ankunft der Mitarbeiter von TWL-KOM begonnen und ohne Unterbrechungen durchgeführt werden können.
- (7) Sollte weder der Kunde noch ein von ihm bevollmächtigter Vertreter zu einem vereinbarten Vor-Ort-Termin erscheinen, unternimmt TWL-KOM einen Versuch, den zuständigen Ansprechpartner telefonisch zu erreichen. Bleibt auch dieser Versuch erfolglos oder kann die Leistungserbringung nicht innerhalb von fünfzehn Minuten nach telefonischer Kontaktaufnahme beginnen, kann TWL-KOM den Auftrag zurückweisen. TWL-KOM behält sich vor, dem Kunden den entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.
- (8) TWL-KOM behält sich vor, einzelne Leistungen an den technischen Fortschritt anzupassen, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten oder sonstigen Nachteilen verbunden ist. Ein Anspruch des Kunden auf Anpassung besteht nicht.
- (9) TWL-KOM wird von einer Leistungspflicht solange und soweit befreit, wie sie aufgrund höherer Gewalt nicht erfüllt werden kann. Höhere Gewalt bezeichnet Umstände, die außerhalb der Kontrolle von TWL-KOM liegen, beispielsweise Streiks, Epidemien, Naturkatastrophen, Nagerverbiss, Ausfälle der Energieversorgung oder technischen Infrastruktur, ebenso etwa auch die von TWL-KOM nicht zu vertretende Nichtbelieferung durch einen Zulieferer.

## **§ A4 – Verfügbarkeit der Dienste**

- (1) Die individuelle Verfügbarkeit der Dienste ergibt sich aus der zugehörigen Leistungsbeschreibung.
- (2) Die Verfügbarkeit der Dienste wird auf das Kalenderjahr bezogen und berechnet sich generell wie folgt:

Verfügbarkeit in % =  $100 - (\text{Ausfallzeit in Stunden} * 100 / \text{Gesamtstunden des Kalenderjahres})$

Beginnt oder endet der Vertrag unterjährig, wird die Verfügbarkeit während dieses „Rumpfjahres“ anteilig berechnet.

(3) Ausfallzeit bezeichnet den Zeitraum, in dem ein Dienst dem Kunden nicht zur Verfügung steht. Die Messung der Ausfallzeit beginnt ab dem Zeitpunkt, an dem ein Dienst nicht mehr erreichbar ist oder nicht mehr auf Anfragen antwortet. Die Ausfallzeit endet, sobald TWL-KOM die Störung beseitigt hat und der Dienst für den Kunden wieder verfügbar ist. Eine ausdrückliche Mitteilung über die Störungsbeseitigung erfolgt nicht.

(4) Keine Ausfallzeit sind Zeiträume, in denen der Zugriff auf die Dienste aufgrund von planmäßigen Wartungsarbeiten, Notfalleinsätzen oder TWL-KOM nicht zuzurechnenden Störungen nur eingeschränkt möglich ist. TWL-KOM wird den Kunden über geplante Wartungsarbeiten nach Möglichkeit eine Woche im Voraus, bei Notfalleinsätzen so rasch wie möglich per E-Mail an einen benannten Ansprechpartner informieren.

(5) TWL-KOM nicht zuzurechnende Störungen der Verfügbarkeit (Abs. 4) sind beispielsweise:

- Vom Kunden selbst unmittelbar und mittelbar verursachte Störungen (z. B. Eingriffe des Kunden, kundenseitige Leistungshindernisse, vom Kunden veranlasste Auftragsarbeiten)
- Störungen durch Dritte (z. B. Bauarbeiten, Cyberangriffe, hoheitliche Umverlegungsmaßnahmen)
- Ausfall fremder Infrastruktur (z. B. öffentliche Netze, Stromversorgung)

(6) Wird die für den Erfassungszeitraum zugesagte Verfügbarkeit nicht erreicht, steht dem Kunden eine Gutschrift zu, deren Höhe sich aus der Leistungsbeschreibung des betroffenen Dienstes ergibt. Die Gutschrift muss innerhalb eines Monats nach dem Ende des Erfassungszeitraums schriftlich bei TWL-KOM beantragt werden. Darüber hinausgehende Ansprüche stehen dem Kunden insoweit nicht zu.

## **§ A5 – Support**

(1) TWL-KOM hält montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr – mit Ausnahme von Feiertagen in Rheinland-Pfalz – qualifiziertes Personal für Anfragen von Kunden per Telefon oder E-Mail bereit, um sie bei Störungen und Fragen zu den Diensten zu unterstützen. Die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeiter von TWL-KOM kann nicht verlangt werden.

(2) Sofern keine nach Maßgabe von § A6 zu beseitigende Störung vorliegt, beantwortet TWL-KOM Supportanfragen von zuvor benannten Ansprechpartnern des Kunden in angemessener Zeit mit Rücksicht auf Eingangsreihenfolge und Dringlichkeit. Die Lösung des einer Anfrage zugrundeliegenden Problems innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden.

(3) TWL-KOM ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten,

- (a) die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Leistungsbeschreibung des betroffenen Dienstes angegebenen kundenseitigen Voraussetzungen nicht erfüllt sind,
- (b) die sich auf Produkte oder Betriebsstörungen beziehen, die offensichtlich nicht mit einem Dienst und den zu seinem Betrieb notwendigen Voraussetzungen im Zusammenhang stehen,
- (c) die dadurch entstanden sind, dass der Kunde unzulässige Installationen bzw. Konfigurationen eines Dienstes oder undokumentierte Eingriffe in Geräte oder Einrichtungen von TWL-KOM vorgenommen hat,

(d) die den Support von Drittsystemen (Software, Hardware, Infrastruktur) betreffen, soweit für diese nicht von TWL-KOM vertraglich die Verantwortung übernommen wurde,

(e) die den Support von kundenspezifischen Anpassungen oder individuelle Erweiterungen betreffen, die nicht von TWL-KOM vorgenommen wurden.

## § A6 – Entstörung

(1) TWL-KOM beseitigt Störungen im Zusammenhang mit den Diensten mit Rücksicht auf ihren Schweregrad:

(a) Kritische Störung (höchste Priorität): Die Nutzung des Dienstes ist unmöglich oder zumindest massiv beeinträchtigt, es kommt z.B. zu wiederholten Ausfällen oder inkorrekten Arbeitsergebnissen, und dieser Zustand lässt sich nicht durch zumutbare technische oder organisatorische Maßnahmen vorübergehend beheben.

(b) Wesentliche Störung (mittlere Priorität): Die Nutzung des Dienstes ist spürbar beeinträchtigt, es kommt z.B. zu gelegentlichen Ausfällen oder ungewöhnlichen Verzögerungen, dieser Zustand lässt sich aber durch zumutbare technische oder organisatorische Maßnahmen wenigstens vorübergehend beheben.

(c) Sonstige Störung (geringste Priorität): Die Nutzung des Dienstes ist nur unwesentlich beeinträchtigt, es kommt z.B. zu vereinzelten Ausfällen oder geringfügigen Verzögerungen, und dieser Zustand lässt sich mit einfachen Mitteln wenigstens vorübergehend beheben.

(2) Ein benannter Ansprechpartner des Kunden meldet Störungen per Telefon an 0621/66 9005 22 oder per E-Mail an support@twl-kom.de. Er bemüht sich dabei um eine vorläufige Einstufung der Störung nach Abs. 1 im Hinblick auf die befürchteten Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Die Meldung muss so genau sein, dass TWL-KOM zielgerichtet mit der Entstörung beginnen kann und sollte daher insbesondere Folgendes beinhalten:

- Beschreibung der Störung
- Zeitpunkt der Störung
- Screenshots der Fehlermeldung
- Schritte zur Reproduktion des Fehlers
- Beschreibung von verwendeter Drittanbieter-Software

(3) TWL-KOM nimmt eine endgültige Einstufung der Störung gem. Abs. 1 vor, gibt eine erste qualifizierte Rückmeldung („Reaktionszeit“ ab Eingang der Kundenmeldung) und beseitigt die Störung („Entstörzeit“ ab erster qualifizierter Rückmeldung). Reaktions- und Entstörzeit sind abhängig vom betroffenen Dienst und ergeben sich aus der zugehörigen Leistungsbeschreibung.

(4) Kritische und wesentliche Störungen werden rund um die Uhr bearbeitet, sonstige Störungen nur innerhalb der Servicezeiten gem. § A5 Abs. 1 S. 1. Soweit für TWL-KOM absehbar ist, dass sich eine kritische oder wesentliche Störung nicht innerhalb der Entstörzeit beheben lässt, wird sie sich unverzüglich um eine vorübergehende Behelfslösung bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beseitigen.

(5) Ohne besondere Vereinbarung ist TWL-KOM nicht dazu verpflichtet, Störungen gem. § A4 Abs. 5 zu beheben.

(6) Im Zuge der Entstörung von Hardware, die dem Kunden zeitweise überlassen worden ist, behält sich TWL-KOM vor, den Auslieferungszustand wiederherzustellen sowie erforderliche Sicherheits-Updates der Firmware vorzunehmen.

## **§ A7 – Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Der Kunde wird TWL-KOM alle für die Leistungen erforderlichen Informationen und Daten vollständig und inhaltlich zutreffend zur Verfügung stellen. TWL-KOM trifft insofern keine Nachforschungspflicht.

(2) Soweit nicht anders vereinbart, ist allein der Kunde dafür verantwortlich, gegen Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen. TWL-KOM übernimmt keine Haftung für einen unbeabsichtigten Datenverlust infolge der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung.

(3) Soweit erforderlich, ermöglicht der Kunde den Mitarbeitern von TWL-KOM während der ortsüblichen Arbeitszeiten nach Vorankündigung Zutritt zu den technischen Einrichtungen.

(4) Soweit erforderlich, stellt der Kunde für Installation und Betrieb der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen der TWL-KOM unentgeltlich und rechtzeitig eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume bzw. Grundstücke sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand.

(5) Der Kunde erfüllt seine – allgemeinen wie ggf. besonderen – Mitwirkungspflichten im eigenen Interesse und kann dafür keine Vergütung verlangen. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, verlängern sich etwaig vereinbarte Leistungstermine entsprechend. TWL-KOM behält sich vor, nach Ablauf einer angemessenen Frist die Leistungen vorübergehend auszusetzen und nach eigenem Ermessen wieder aufzunehmen. Sonstige Ansprüche und Rechte von TWL-KOM bleiben unberührt.

## **§ A8 – Abnahme**

(1) Nach Abschluss einer werkvertraglichen Leistung benachrichtigt TWL-KOM den Kunden, damit dieser die Abnahmeprüfung vornehmen kann.

(2) Der Kunde nimmt die Leistung ab, wenn sie die vereinbarten Abnahmekriterien erfüllt. Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel werden vom Kunden in einem Abnahmeprotokoll festgehalten. TWL-KOM wird die Mängel unverzüglich beseitigen und die Leistung erneut zur Abnahme bereitstellen. Unerhebliche Mängel werden von TWL-KOM im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

(3) Der Kunde kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären. Die Leistung gilt insbesondere auch dann als abgenommen, wenn der Kunde

- (a) das Ergebnis der Leistung produktiv nutzt, es sei denn, die Nutzung dient ausschließlich der Abnahmeprüfung; oder
- (b) nicht innerhalb von 14 Kalendertagen ab Bereitstellung der Leistung zur Abnahmeprüfung wegen nicht nur unwesentlicher Mängel die Abnahme verweigert oder begründete Vorbehalte gegen die Abnahmefähigkeit der Leistung erklärt hat.

(4) Kommt eine Abnahme der Leistung ausnahmsweise nicht in Betracht, insbesondere weil es sich bei ihr vereinbarungsgemäß um eine rein dienstvertragliche Leistung handelt, bei der ein Erfolg nicht geschuldet ist, gelten die von TWL-KOM vorgelegten Tätigkeitsnachweise als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 14 Kalendertagen begründete Beanstandungen erhebt.

## **§ A9 – Zahlungsbedingungen**

- (1) Die vom Kunden geschuldete Vergütung ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.
- (2) Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. jeweils gültiger Umsatzsteuer und ggf. zzgl. Versandkosten.
- (3) Soweit nicht anders vereinbart, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.
- (4) Die Vergütung wird 14 Kalendertage nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, berechnet TWL-KOM Zinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz.
- (5) TWL-KOM berücksichtigt bei der Preisgestaltung inflationsbedingte Änderungen gem. dem Index 61311-0005 des Statistischen Bundesamts Deutschland für IT-Dienstleistungen. Preiserhöhungen oder Preissenkungen bei Drittlicenzen, die für den vom Kunden genutzten Service erforderlich sind, werden 1:1 an den Kunden weitergegeben. TWL-KOM behält sich vor, die Preise entsprechend anzupassen und wird dies dem Kunden mindestens zwei Monate zuvor schriftlich ankündigen. Erhöht sich die vom Kunden zu entrichtende Vergütung, kann er den betroffenen Vertrag innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen seit der Ankündigung der Preiserhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt der Preiserhöhung kündigen.
- (6) Der Kunde kann nur mit Forderungen gegen TWL-KOM aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb des jeweiligen Vertragsverhältnisses zu. Außerhalb von § 354a HGB kann der Kunde Ansprüche aus seinem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von TWL-KOM an Dritte abtreten.
- (7) Wird nach Vertragsabschluss erkennbar, dass der Zahlungsanspruch durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, ist TWL-KOM zur Leistungsverweigerung und zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

## **§ A10 – Vertragslaufzeit, Kündigung und Beendigung**

- (1) Der Vertrag beginnt üblicherweise mit der Bereitstellungsanzeige von TWL-KOM.
- (2) Die Vertragslaufzeit und etwaige ordentliche Kündigungsfristen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.
- (3) Das beiderseitige Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) Ein wichtiger Grund für TWL-KOM besteht insbesondere darin, dass der Kunde sich mit der geschuldeten Vergütung in Höhe von mehr als zwei Monatsbeträgen in Zahlungsverzug befindet.
- (5) Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

(6) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche ihm nur zeitweise überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien an TWL-KOM innerhalb von 30 Kalendertagen auf seine Kosten zurückzugeben.

## § A11 – Mängelgewährleistung

(1) Mit Ausnahme von dienstvertraglichen Leistungen gewährleistet TWL-KOM, dass die Leistung der vereinbarten Beschaffenheit entspricht und sich zum bestimmungsgemäßen Gebrauch eignet. Sie ist nicht mit Mängeln behaftet, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. Maßgeblicher Zeitpunkt ist der Gefahrübergang.

(2) In diesen AGB, in Leistungsbeschreibungen oder in der Auftragsbestätigung enthaltene technische oder organisatorische Daten verstehen sich ausschließlich als Beschaffungsangaben und stellen keine darüber hinausgehende Garantie dar.

(3) Soweit nicht ohnehin eine Abnahmeprüfung (§ A8 Abs. 1) vorzunehmen ist, hat der Kunde die Leistung bei Gefahrübergang unverzüglich zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, diesen TWL-KOM innerhalb von 14 Kalendertagen schriftlich und inhaltlich so anzuzeigen, dass sich TWL-KOM von dem Mangel ein Bild machen kann. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige, gilt die Leistung als genehmigt, es sei denn, der Mangel war bei der Untersuchung nicht erkennbar. Zeigt sich später ein solcher Mangel, muss die Anzeige innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Leistung auch insoweit als genehmigt.

(4) Fristgerecht angezeigte oder im Abnahmeprotokoll (§ A8 Abs. 2 S. 2) verzeichnete Mängel behebt TWL-KOM im Rahmen der technischen Möglichkeiten unverzüglich. Die konkrete Art der Mängelbeseitigung steht im Ermessen von TWL-KOM. Der Kunde hat TWL-KOM die zur Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben und etwaig beanstandete Hard- oder Software zu Prüfungszecken zu übergeben. Die Mängelbeseitigung umfasst nicht den Ein- und Ausbau bzw. die Installation und Deinstallation von Hard- oder Software sowie die damit verbundenen Kosten.

(5) Der Kunde unterstützt TWL-KOM bei der Mangelsuche und -beseitigung nach Maßgabe von § A7.

(6) Etwaige Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab Gefahrübergang.

(7) Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, soweit ein Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von TWL-KOM den Leistungsgegenstand verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder den Leistungsgegenstand nicht den Anleitungen von TWL-KOM entsprechend installiert, betrieben oder gepflegt hat.

(8) Erbringt TWL-KOM Leistungen bei der Mangelsuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, behält sich TWL-KOM vor, dem Kunden den angefallenen Aufwand in Rechnung zu stellen. Das gilt insbesondere, wenn ein Mangel nicht nachweisbar, reproduzierbar oder TWL-KOM nicht zuzurechnen ist.

## § A12 – Haftung

(1) Beide Parteien haften für Schäden aufgrund der Verletzung vertraglicher Pflichten, soweit sie ein Verschulden trifft.

(2) Der Höhe nach ist die Haftung für einfache Fahrlässigkeit auf den für die schädigende Partei im Zeitpunkt der Pflichtverletzung typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt, pro Schadensereignis maximal aber auf einen Betrag in Höhe von 20% der Jahresvergütung des verletzten Vertrags.

(3) Für offensichtliche Beschädigungen oder sonstige ohne weiteres erkennbare Beeinträchtigungen gelieferter Hard- oder Software haftet TWL-KOM nur dann, wenn sich der Kunde den Vorbehalt etwaiger Ersatzansprüche sogleich bei Entgegennahme der Ware vom Paketdienst bzw. Spediteur bescheinigen lässt.

(4) Die außervertragliche Haftung bleibt unberührt.

(5) Die Haftung ist ausgeschlossen

(a) soweit der Kunde selbst für den Schaden verantwortlich ist (§ 254 BGB), insbesondere weil er

- Mitwirkungspflichten (§ A7) nicht nachgekommen ist,
- Leistungen nicht vertragsgemäß genutzt hat (z.B. Bedienfehler; Verwendung von Hard- oder Software, die nicht der Spezifikation entspricht),
- eigenmächtig Änderungen am Leistungsgegenstand vorgenommen hat,
- gesetzliche oder vertragliche Bestimmungen zur Schadensminderung missachtet hat;

(b) soweit der Schaden TWL-KOM gem. § A4 Abs. 5 nicht zuzurechnen ist;

(c) für entgangenen Gewinn;

(d) für Cyber-Schäden, d.h. Datenverlust oder -beschädigung aufgrund von Netzwerksicherheitsverletzungen (z.B. Hackerangriffe, Schadprogramme, Denial-of-Service), Datenrechtsverletzungen und Cyber-Erpressungen durch Dritte.

(6) TWL-KOM unterhält jederzeit eine Versicherung mit ausreichender Deckung für die vorstehenden Ersatzansprüche und wird dies dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

## **§ A13 – Datenschutz**

TWL-KOM hält bei der Verarbeitung der personenbezogenen Informationen des Kunden die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz ein. Dies beinhaltet dem aktuellen Stand der Technik entsprechende technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DSGVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO). Soweit Subunternehmer von TWL-KOM (§ A3 Abs. 5) mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, wird mit ihnen zuvor eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung (AVV) abgeschlossen, die bei Bedarf eingesehen werden kann.

## **§ A14 – Vertraulichkeit**

(1) Die Parteien werden über alle ihnen im Rahmen ihrer Geschäftsbeziehung zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, Stillschweigen bewahren und diese weder weitergeben noch auf sonstige Art verwerten.

(2) Die Pflicht zur Vertraulichkeit besteht nicht, wenn die betreffende Information aufgrund des Beschlusses eines Gerichts, der Anordnung einer Behörde oder eines Gesetzes offen zu legen ist. Die derart verpflichtete Partei wird die andere Partei unverzüglich von der Offenlegung

unterrichten und die Informationen so offenlegen, dass die Vertraulichkeit soweit wie möglich gewahrt bleibt.

## **§ A15 – Referenzierung**

Der Kunde ist damit einverstanden, dass ihn TWL-KOM in ihre Referenzliste oder sonstige Kommunikationsmaterialien aufnimmt und in anderer Weise auf die Geschäftsbeziehung mit dem Kunden öffentlich hinweist. Die Berechtigung umfasst auch die Nutzung von Kennzeichen des Kunden für diese Zwecke, insbesondere seiner Wort-, Bild- und Wortbildmarken. Der Kunde wird TWL-KOM auf Wunsch eine druckfähige digitale Vorlage seiner Kennzeichen überlassen. Der Kunde kann seine Zustimmung zur Referenzierung jederzeit schriftlich widerrufen.

## **§ A16 – Sonstiges**

- (1) Soweit nicht anders geregelt, müssen Erklärungen zwischen den Parteien schriftlich erfolgen, wobei E-Mail genügt.
- (2) Es gilt deutsches Recht.
- (3) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Ludwigshafen/Rhein.
- (4) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein bzw. werden oder eine an sich notwendige Bestimmung nicht enthalten sein, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien bemühen sich, in diesem Fall eine einvernehmliche Regelung zu finden.

## **B. Besondere Bestimmungen für Internet- und Telekommunikationsdienste**

### **§ B1 – Regelungsgegenstand**

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten für die folgenden Internet- und Telekommunikationsdienste („Dienste“) von TWL-KOM:

- Ethernet Link
- Internet Connect
- Optical Line
- VoIPLine Business

### **§ B2 – Voraussetzungen der Bereitstellung**

- (1) Der Standort des Kunden bzw. das betreffende Gebäude muss an das TWL-KOM-Leitungsnetz angeschlossen sein.
- (2) Der für die Installation des Anschlusses vorgesehene Raum oder Bereich muss sauber, trocken und gut belüftet sein. Die Raumtemperatur muss zwischen +5°C und +40°C liegen. Falls eine Klimatisierung erforderlich sein sollte, ist diese vom Kunden bereitzustellen.

### **§ B3 – Auskundung**

- (1) Nach Erhalt des Auftrags kontaktiert TWL-KOM den Kunden unter Verwendung der zuvor angegebenen Kontaktdaten, um die Notwendigkeit einer Auskundung zu erörtern und

gegebenenfalls einen Termin für die Besichtigung des Standorts zu vereinbaren. Sofern TWL-KOM innerhalb von zwei Werktagen keine Reaktion des Kunden erhält, kann sie den Auftrag zurückweisen.

(2) Der Zeitpunkt für die Auskundung vor Ort wird in der Regel innerhalb von acht Werktagen nach Auftragseingang festgelegt. Sollte es innerhalb dieses Zeitraums nicht möglich sein, einen gemeinsamen Termin zu finden, wird die Frist auf bis zu zehn Werkstage verlängert. Sofern sich auch dann kein Auskundungstermin finden lässt, kann TWL-KOM den Auftrag zurückweisen.

(3) Nach erfolgreicher Auskundung erhält der Kunde von TWL-KOM ein Protokoll über die Ergebnisse.

## **§ B4 – Grundstücke**

(1) Soweit für die Vertragserfüllung Grundstücke betreten oder dort Bauarbeiten durchgeführt werden müssen, hat der Kunde die nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Berechtigungen und Freigaben des Grundstückseigentümers unverzüglich einzuholen und vorzuweisen.

(2) TWL-KOM ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen werden nicht Bestandteil des jeweiligen Grundstücks (§ 95 Abs. 1 BGB).

## **§ B5 – Anschluss- und Erschließungsentgelt**

(1) Für die erstmalige Herstellung der Anschlussbereitschaft und die Anbindung an das Netz der TWL-KOM kann ein einmaliges Anschluss- und Erschließungsentgelt (Baukostenzuschuss - „BKZ“) erhoben werden.

(2) Der BKZ stellt kein Entgelt für die Errichtung oder Herstellung einzelner Netzbestandteile und keinen Kostenersatz dar.

(3) Mit der technischen Bereitstellung des Netzanschlusses gilt die Leistung als vollständig erbracht.

(4) Die TWL-KOM ist berechtigt den hergestellten Netzanschluss auch zur Versorgung weiterer Kunden zu nutzen.

(5) Das Eigentum an sämtlichen Netzbestandteilen verbleibt ausschließlich bei der TWL-KOM.

## **§ B6 – Installation Netzabschlussgerät (CPE)**

(1) Das Zugangssystem wird von TWL-KOM initial mit einer Basiskonfiguration ausgestattet und verbleibt im Eigentum von TWL-KOM. Während der Vertragslaufzeit stellt TWL-KOM dem Kunden je nach Anschlussvariante ein oder mehrere Netzabschlussgeräte (Customer Premises Equipment, CPE) zur leihweisen Nutzung zur Verfügung. Diese Geräte markieren den Übergabepunkt zwischen dem Kundennetz und dem Netz der TWL-KOM, wobei die Übergabeschnittstelle an jeder CPE ein elektrischer Port gemäß der Spezifikation IEEE802.3 ist.

(2) TWL-KOM behält sich das Recht vor, Zugangsleitungen für den Anschluss gegebenenfalls von Drittanbietern zu beziehen. Zusätzliche Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses stehen, berechnet

TWL-KOM gesondert nach Aufwand. Für die Bereitstellung der notwendigen technischen Infrastruktur, einschließlich Verkabelung und Stromanschlüsse, ist der Kunde selbst verantwortlich.

(3) Dem Kunden ist es untersagt, Veränderungen an der CPE vorzunehmen oder durch Dritte vornehmen zu lassen. Der Kunde haftet für alle Schäden an der CPE, die durch ihn selbst oder durch Dritte verursacht werden.

## **§ B7 – Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden**

(1) Sofern nicht anders vereinbart, bleiben die von TWL-KOM beim Kunden für die Bereitstellung der Dienstleistungen installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen Eigentum von TWL-KOM. Sie dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen.

(2) Um eine effiziente Installation und einen störungsfreien Betrieb des Anschlusses zu garantieren, müssen die Mitarbeiter von TWL-KOM oder von ihr beauftragte Dritte zu den Kundenumgebungen soweit erforderlich jederzeit sowohl physischen Zugang als auch Online-Zugriff (Zugang) haben.

(3) In bestimmten Fällen kann der Zugang gem. Abs. 2 auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten erforderlich sein, einschließlich Nächten und Wochenenden. Sollte der Zugang durch den Kunden nicht gewährleistet werden, können sich dadurch Installationsprozesse verzögern. TWL-KOM behält sich vor, dem Kunden dadurch entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

(4) Falls sich der Standort des Kunden in einem Gebiet mit erhöhtem Blitzschlagrisiko befindet, muss der Kunde die notwendigen Schutzvorkehrungen zum Schutz der Anlagen von TWL-KOM durch einen zugelassenen Elektrofachbetrieb installieren lassen.

(5) Bei optischer Übergabe in Glasfasernetzen bestehen gesundheitliche Gefahren durch unsichtbare Laserstrahlung. Jegliche Veränderung der Glasfaserkabel (Verbindungen) oder der Glasfaserdose ist ausdrücklich untersagt.

(6) Der Kunde muss TWL-KOM Mängel der von ihr erbrachten Dienstleistungen unverzüglich anzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den in seinem Einflussbereich befindlichen Einrichtungen der TWL-KOM hat der Kunde ebenfalls unverzüglich mitzuteilen. Im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse geeignet, erforderlich und zumutbar sind.

(7) Der Kunde darf keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen ausführen, die zu Veränderungen an der physikalischen und logischen Struktur des TWL-KOM-Netzes führen können oder deren Verwendung nicht den gesetzlichen Bestimmungen entspricht. Verursacht der Kunde schulhaft eine Störung des Netzwerkes oder der Netzwerkdiene von TWL-KOM, trägt er die Kosten der Störungsbeseitigung.

## **§ B8 – Vertragslaufzeit, Kündigung und Beendigung**

(1) Der Vertrag verlängert sich nach der anfänglichen Mindestlaufzeit jährlich wiederkehrend um weitere 12 Monate, wenn er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird. Abweichend von Satz 1 kann der Kunde einen Vertrag über

VoIP Line Business nach Ablauf der anfänglichen Mindestlaufzeit jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen.

(2) Im Falle einer Preisanpassung durch TWL-KOM gilt § A9 Abs. 5 mit der Maßgabe, dass der Kunde den Vertrag innerhalb von drei Monaten kündigen kann.

(3) Bei Vertragsbeendigung muss der Kunde die ihm leihweise von TWL-KOM zur Verfügung gestellte CPE innerhalb einer Frist von 30 Kalendertagen an TWL-KOM zurückgeben. Geschieht dies nicht, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes der CPE mit der Abschlussrechnung. Ergänzend findet § A10 Abs. 6 entsprechende Anwendung.

(4) Abgesehen von den Rückgabepflichten gem. Abs. 3 und den damit ggf. verbundenen Aufwendungen entstehen dem Kunden durch seine Kündigung keine Kosten.

## **§ B9 – Einzelverbindlungsnachweis und Beanstandungen**

(1) Soweit technisch möglich, erstellt TWL-KOM auf schriftlichen Antrag des Kunden kostenlos einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Nachweis, mit dem sich die Teilbeträge künftiger Rechnungen nachprüfen lassen.

(2) Der Kunde kann Rechnungen innerhalb von acht Wochen ab Zugang schriftlich beanstanden. TWL-KOM wird dem Kunden innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Beanstandung das Verbindungsaufkommen gem. Abs. 1 darstellen und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

(3) Die Darstellung des Einzelverbindlungsnachweises unterliegt den datenschutzrechtlichen Vorgaben der §§ 10 und 11 TDDDG.

(4) Soweit aus technischen Gründen Verkehrsdaten nicht gespeichert, aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen gelöscht oder auf Verlangen des Kunden nach Hinweis auf die Rechtsfolgen nicht gespeichert oder gelöscht worden sind, ist TWL-KOM weder zum Nachweis der erbrachten Verbindungsleistungen noch zur Auskunft über Einzelverbindungen in der Lage oder verpflichtet.

## **§ B10 – Haftungsbegrenzung und Freistellung**

(1) Die Haftung von TWL-KOM gegenüber dem Kunden zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung im Zusammenhang mit der Erbringung von Diensten ist auf € 12.500 Euro pro Kunde begrenzt. Dies gilt nicht, wenn der Schaden von TWL-KOM grob fahrlässig, vorsätzlich oder durch Verzug bei der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung verursacht worden ist.

(2) TWL-KOM haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass der Kunde, seine Mitarbeiter oder Dritte

- (a) die Dienstleistungen von TWL-KOM unbefugt oder missbräuchlich nutzen oder dass beim Kunden installierte Firewall-Systeme umgehen oder außer Funktion setzen;
- (b) in das Telekommunikationsnetz von TWL-KOM eingreifen;
- (c) Endgeräte unsachgemäß an das Telekommunikationsnetz von TWL-KOM anschließen;
- (d) die für die Inanspruchnahme von Leistungen von TWL-KOM erforderlichen Geräte oder Systeme unsachgemäß bedienen.

(3) TWL-KOM haftet weder für die vom Kunden mit Hilfe des Dienstes aus dem Internet abgerufenen Informationen noch für etwaige Schäden infolge bösartiger Software Dritter, mit der der Kunde im Internet in Berührung kommt.

(4) Der Kunde wird TWL-KOM von jeglichen Ansprüchen Dritter aufgrund der vorstehend genannten Rechtsverletzungen freistellen.

## **§ B11 – Sperre aus besonderem Grund**

(1) TWL-KOM behält sich vor, den Dienst des Kunden zu sperren, wenn

- (a) er sich mit der vertraglich geschuldeten Vergütung in Höhe von mehr als zwei Monatsbeträgen in Verzug befindet;
- (b) durch ein im Rahmen des Dienstes verwendetes Gerät des Kunden Schäden an den Einrichtungen der TWL-KOM, Störungen beim Netzbetrieb oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen;
- (c) der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

(2) Die Sperre wird nur solange aufrechterhalten, wie der Grund für die Sperre fortbesteht. Bezieht der Kunde mehrere Dienste von TWL-KOM, beschränkt sich die Sperre auf den gem. Abs. 1 betroffenen Dienst.

(3) Die nutzungsunabhängige Vergütung schuldet der Kunde auch während der Sperre.

## **§ B12 – Anbieterwechsel bei Internet Connect oder VoIPLine Business**

(1) Wechselt der Kunde zwischen TWL-KOM und einem anderen Diensteanbieter, bemüht sich TWL-KOM im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben um einen reibungslosen Ablauf und insbesondere darum, dass der betroffene Dienst nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird.

(2) Nimmt TWL-KOM einen Kunden auf, wird der Dienst am vereinbarten Termin unverzüglich aktiviert. Gibt TWL-KOM einen Kunden ab, wird der Dienst nicht unterbrochen, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen. TWL-KOM steht bis dahin weiterhin die vertraglich vereinbarte Vergütung zu, die allerdings um 50% reduziert wird, sofern nicht der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

## **§ B13 – Datenschutz**

TWL-KOM hält bei der Verarbeitung der personenbezogenen Informationen des Kunden im Rahmen der Dienste neben den Vorschriften der DSGVO (vgl. § A13) auch die Vorgaben der §§ 9 ff. TDDDG für Verkehrsdaten ein.

## **§ B14 – Schlichtung**

Der Kunde kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur per Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und TWL-KOM zum Streit im Zusammenhang mit einer der in § 68 Abs. 1 TGK genannten Vorschriften kommt.

## C. Zusätzliche Bestimmungen für Sprachkommunikation

### § C1 – Regelungsgegenstand

(1) Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten zusätzlich zu denjenigen des Abschnitts B für den folgenden Sprachkommunikations-Dienst („Dienst“) von TWL-KOM:

- VoIP Line Business

(2) Die Bereitstellung einzelner Leistungsmerkmale des Dienstes setzt stets voraus, dass die vom Kunden genutzte Endeinrichtung sie technisch unterstützt. Auch wenn dies der Fall ist, können spezifische Einstellungen an der Endeinrichtung erforderlich werden. Der Dienst unterstützt standardmäßig keinen Gebührenimpuls (Advice of Charge, AOC). Verbindungen über Call-by-Call oder Preselection sind nicht möglich.

### § C2 – Bereitstellung von Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte oder kann (z.B. bei Umzug in ein anderes Ortsnetz), erhält der Kunde von TWL-KOM neue Teilnehmerrufnummern.

### § C3 – Rufnummernmitnahme (Portierung)

(1) Im Rahmen des technisch Möglichen stellt TWL-KOM sicher, dass der Kunde Anbieterwechsel auf schriftlichen Antrag hin die ihm zugeteilten Rufnummern innerhalb desselben Ortsnetzes beibehalten kann.

(2) Kündigt der Kunde einen Vertrag, kann er die Rufnummernmitnahme gem. Abs. 1 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen.

(3) Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Während des Portierungsvorgangs kann es zu kurzfristigen Unterbrechungen der Dienste kommen. TWL-KOM übernimmt insoweit keine Haftung.

### § C4 – Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten und Sperre aus besonderem Grund

(1) Soweit technisch möglich, sperrt TWL-KOM auf schriftlichen Antrag des Kunden kostenlos bestimmte Rufnummernbereiche oder veranlasst, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gesprächsdienste aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

(2) Gespräche zu 0900-Nummern sind standardmäßig gesperrt und werden erst auf schriftlichen Antrag des Kunden kostenlos freigeschaltet.

(3) Bei einer von TWL-KOM veranlassten Sperre findet § B10 mit der Maßgabe Anwendung, dass sich die Sperre zunächst auf abgehende Sprachkommunikation beschränkt. Dauert diese Sperre bereits eine Woche an, behält sich TWL-KOM eine Vollsperrung des Anschlusses vor.

### § C5 – Notruf

(1) TWL-KOM ermöglicht dem Kunden jederzeit unentgeltlich die Wahl der Notrufnummern 110 und 112. Bei einem Notruf übermittelt TWL-KOM die Rufnummer des Anschlusses, von dem die Notrufverbindung ausgeht, und die bei TWL-KOM gespeicherten Daten des Kunden,

die zur Ermittlung seines Standortes erforderlich sind, an die örtlich zuständige Notrufabfragestelle.

(2) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass der gegenüber TWL-KOM angegebene Standort richtig ist. TWL-KOM trifft insofern keine Nachforschungspflicht und TWL-KOM übernimmt keine Gewähr dafür, dass die durch einen Notruf des Kunden alarmierten Einsatzkräfte den richtigen Standort aufsuchen.

(3) Durch einen Einsatz am falschen Ort verursachte Kosten hat der Kunde zu tragen.

(4) Nutzt der Kunde den Dienst an einem Standort, der nicht mit dem gegenüber TWL-KOM angegebenen Standort übereinstimmt (nomadische Nutzung), kann bei einem Notruf der Standort nicht ermittelt werden.

## D. Besondere Bestimmungen für TWL-KOM Cloud

### § D1 – Hosting

(1) TWL-KOM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit einen oder mehrere virtuelle Server gemäß der Leistungsbeschreibung TWL-KOM Cloud zur Verfügung.

(2) Der Server wird von TWL-KOM verwaltet und im eigenen Datacenter innerhalb Deutschlands betrieben.

(3) TWL-KOM stellt die Verbindung zwischen dem Server und dem Internet bis zu dem in der Leistungsbeschreibung TWL-KOM Cloud genannten Übergabepunkt („Schnittstelle“) her und wird diese aufrecht erhalten, so dass die vom Kunden genutzten Inhalte über das Internet abrufbar sind.

(4) Die Herstellung der Verbindung zwischen der Schnittstelle und dem Computersystem des Kunden sowie der erfolgreiche Zugriff auf einzelne auf dem Server gespeicherte Inhalte sind nicht Gegenstand der Leistungspflicht von TWL-KOM. Der Kunde hat in eigener Verantwortung für die insoweit nötigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen zu sorgen.

### § D2 – Systemeinrichtung

(1) TWL-KOM richtet zu Vertragsbeginn auf dem Server die Softwareumgebung („System“) ein. Anschließend erhält der Kunde seine individuellen Zugangsdaten für das System.

(2) Die Installation der für die Nutzung des Servers erforderlichen Betriebsssoftware ist stets Bestandteil der Systemeinrichtung. Die Installation von Anwendungssoftware und sonstigen Daten des Kunden erfolgt nur so, wie sie vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. TWL-KOM überprüft insoweit weder die Qualität noch die Vollständigkeit der Daten.

(3) Der Kunde sorgt selbst dafür, dass er alle Rechte besitzt, die für die Installation und die anschließende Nutzung der von ihm beigestellten Anwendungssoftware auf dem Server erforderlich sind. Er stellt TWL-KOM von jeglichen Ansprüchen frei, die Dritte aufgrund von Urheberrechtsverletzungen in diesem Zusammenhang erheben.

### § D3 – Datensicherung und Systembetreuung

(1) TWL-KOM sichert die im System gespeicherten Daten des Kunden und schützt sie gegen unbefugte Zugriffe gemäß der Leistungsbeschreibung TWL-KOM Cloud.

(2) Bei Bedarf kann der aktuelle Sicherungsstand auf den Server zurückgespielt werden. Eine Herausgabe der gesicherten Daten in anderer Form kann der Kunde vor der Beendigung des Vertragsverhältnisses nicht verlangen.

(3) Im Zuge geplanter Wartungsarbeiten (§ A4 Abs. 4) pflegt bzw. aktualisiert TWL-KOM auch das System und installiert insbesondere empfohlene Sicherheits-Updates. Stellt sich ein Update als fehlerhaft heraus, bemüht sich TWL-KOM um eine zeitnahe Behebung des Fehlers.

(4) Die Pflege von auf dem Server gespeicherter Anwendungssoftware obliegt allein dem Kunden, auch wenn sie im Zuge der Systemeinrichtung von TWL-KOM installiert wurde.

## **§ D4 – Unzulässige Inhalte und Sperrung**

(1) Der Kunde stellt sicher, dass von seinen auf dem Server gespeicherten Inhalten einschließlich der von ihm installierten Anwendungssoftware, Skripte oder sonstiger Applikationen keine Gefährdung für die Sicherheit und Integrität der Infrastruktur von TWL-KOM sowie der darauf befindlichen Daten ausgeht. Hegt der Kunde den Verdacht, dass ein solcher Fall eingetreten ist, hat er TWL-KOM unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

(2) Der Kunde wird den Server nicht missbräuchlich nutzen und insbesondere keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte oder Inhalte einstellen, die Rechte Dritter verletzen (z. B. Persönlichkeits-, Urheber- oder Markenrechte), oder auf solche Inhalte durch Hyperlinks verweisen.

(3) Der Kunde wird vom Server aus keine Massen-E-Mails oder Werbe-E-Mails ohne Zustimmung des Empfängers („Spam“) versenden.

(4) Besteht der begründete Verdacht eines drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen Abs. 1 bis 3, behält sich TWL-KOM vor, die Anbindung des Servers an das Internet vorübergehend zu unterbrechen und die betreffenden Inhalte zu deaktivieren bzw. zu löschen. TWL-KOM wird den Kunden unverzüglich per E-Mail über die eingeleiteten Maßnahmen informieren. Der Kunde wirkt nach Maßgabe von § A7 bei der Sachverhaltsaufklärung mit.

(5) Der Kunde stellt TWL-KOM von etwaigen Ansprüchen frei, die Dritte in diesem Zusammenhang ihr gegenüber erheben. Sonstige Rechte von TWL-KOM bleiben unberührt.

## **§ D5 – Vertragsbeendigung**

(1) Nach Beendigung eines Vertrags bei TWL-KOM werden alle zugehörigen Daten, einschließlich der Festplatteninhalte des vServers oder Storage-Volumes, automatisch gelöscht. Dies erfolgt 14 Tage nach Vertragsbeendigung. Zudem werden alle Backup-Daten entfernt. Der Kunde wird im Nachgang über die Löschung informiert.

(2) Vor Vertragsende kann der Kunde die Übertragung ihrer Daten auf mobile Datenträger (USB-Festplatte) anfordern. Diese Dienstleistung ist gesondert zu beauftragen und wird nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Die bereitgestellten Datenträger werden zum aktuellen Tagespreis abgerechnet und verbleiben nach der Zusendung im Besitz des Kunden.

## **E. Besondere Bestimmungen für Datacenter**

### **§ E1 – Bereitstellung von Server-Racks**

(1) TWL-KOM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit in ihrem Datacenter die vereinbarten Server-Racks zur Installation eigener Geräte (§ E3) zur Verfügung. Die Server-

Racks verfügen über Stromversorgung und Klimatisierung gemäß der Leistungsbeschreibung. § A4 findet entsprechende Anwendung.

(2) Der Kunde übernimmt die Server-Racks im vorgefundenen Zustand. Eine über die Leistungsbeschreibung hinausgehende Beschaffenheit wird nicht versprochen. Ansprüche auf Schadensersatz wegen anfänglicher Mängel der Mietsache (§ 536a BGB) bestehen nicht.

(3) Bei der Übergabe der Server-Racks wird ein Protokoll erstellt, das von beiden Parteien unterzeichnet und Bestandteil des Datacenter-Vertrags wird.

(4) Die Wartung der Server-Racks obliegt allein TWL-KOM. Der Kunde darf selbst keinerlei Änderungen an dem von ihm gemieteten Server-Rack vornehmen, sondern muss bei Bedarf TWL-KOM damit beauftragen.

## **§ E2 – Zutritt**

(1) Der Zutritt zum Datacenter und einzelnen Rechnerräumen ist nur registrierten Mitarbeitern von Kunden gestattet, die von TWL-KOM zuvor eine Einweisung insbesondere in die Hausordnung, die Brandschutzordnung und die Zutrittsordnung erhalten und deren Beachtung zugesagt haben.

(2) Bei der Registrierung weist der Mitarbeiter mit geeigneten Mitteln nach, dass er Zutritt zum Datacenter benötigt, um seine beruflichen Pflichten gegenüber dem benannten Kunden zu erfüllen. TWL-KOM trifft insofern keine Nachforschungspflicht. Scheidet ein Mitarbeiter aus, teilt der Kunde dies TWL-KOM unverzüglich mit. Soweit diese Mitteilung unterbleibt, haftet der Kunde auch für den ausgeschiedenen Mitarbeiter gem. § E7.

(3) Nach der Registrierung erhält der Mitarbeiter eine Zugangs-ID-Karte, einen Code für den Rechnerraum, in dem sich die Server-Racks des Kunden befinden, und einen Schlüssel für den Server-Rack. Der Zutritt zu anderen Bereichen des Datacenters ist ebenso wenig gestattet wie die Verwendung fremder Server-Racks.

(4) Datacenter, Rechnerräume und Server-Racks müssen beim Verlassen ordnungsgemäß verschlossen werden.

(5) Dritte haben grundsätzlich keinen Zutritt zum Datacenter. Zutrittsberechtigte Mitarbeiter dürfen sich nur dann ausnahmsweise von Dritten begleiten lassen, wenn sie für diese zuvor die Haftungsübernahme gem. der Regelung zur Mitnahme von Fremdpersonen übernommen haben.

(6) Der Mitarbeiter ist verpflichtet, ihm ausgehändigte Schlüssel, Zugangs-ID-Karten und Codes sicher aufzubewahren und Dritten nicht zugänglich zu machen. Der Kunde haftet für seine Mitarbeiter.

(7) Der Verlust eines Schlüssels oder einer Zugangs-ID-Karte ist TWL-KOM unverzüglich anzuzeigen.

(8) Bei einem Verdacht auf Manipulation oder Missbrauch von Schlüsseln, Zugangs-ID-Karten oder Codes behält sich TWL-KOM vor, die betreffende Zutrittsberechtigung vorübergehend zu sperren. Erhärtet sich der Verdacht, wird die Berechtigung ersatzlos entzogen.

## **§ E3 – Installation von Geräten**

(1) Soweit nicht anders vereinbart, ist der Kunde selbst für Ein- und Ausbau seiner Geräte in bzw. aus den Server-Racks verantwortlich. Mit Rücksicht auf die ihm erteilte Einweisung (§ E2

Abs. 1) hat er dabei das vorhandene Klima- und Lüftungskonzept sowie die Energieeffizienz zu beachten.

(2) Ein- und Ausbau sowie An- und Abtransport seiner Geräte hat der Kunde mit TWL-KOM abzustimmen.

(3) Der Kunde darf elektrische Leitungen (halogenfrei) nur innerhalb des von ihm angemieteten Server-Racks verlegen, um die von ihm eingebauten Geräte mit Strom zu versorgen. Steht dem Kunden mehr als ein Stromkreis zur Verfügung, muss er die Stromaufnahme gleichmäßig zwischen ihnen verteilen.

(4) Der Kunde darf in den Server-Racks nur nachweislich funktionsfähige Geräte einbauen und betreiben, die über eine gültige Sicherheitszertifizierung verfügen, so dass im Rahmen der einschlägigen Standards Schäden an Geräten Dritter oder an Einrichtungen von TWL-KOM ausgeschlossen sind. Etwaig notwendige behördliche oder sonstige öffentlich-rechtliche Betriebsgenehmigungen hat er selbst auf eigene Kosten zu besorgen.

(5) Kommt es infolge der vom Kunden eingebauten Geräte zu Störungen an Geräten Dritter oder an Einrichtungen von TWL-KOM, wird der Kunde unverzüglich die Störung beheben und soweit erforderlich die Geräte abschalten. Fordert TWL-KOM den Kunden zu solchen Maßnahmen auf und kommt der Kunde der Aufforderung nicht in angemessener Zeit nach, nimmt TWL-KOM die erforderlichen Maßnahmen selbst vor und stellt etwaige Kosten dem Kunden in Rechnung.

## **§ E4 – Sicherheitsvorkehrungen im Datacenter**

(1) Es ist insbesondere verboten, im Datacenter zu rauchen, eine offene Flamme zu entzünden oder mit Zündmitteln zu hantieren. Auf die weiteren Verbote in der Hausordnung und in der Brandschutzordnung wird hingewiesen.

(2) Zum Schutz der eingebauten Geräte der Kunden und der Einrichtungen von TWL-KOM wird das Datacenter videoüberwacht. Mit Rücksicht auf die Vorschriften der DSGVO sind Datenerfassung und -speicherung auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt.

(3) Die Steckdosen in den Server-Racks besitzen keine FI-Schutzschalter und sind daher ausschließlich für die Stromversorgung dort fest eingebauter Geräte vorgesehen. Jegliche andere Verwendung ist untersagt.

(4) TWL-KOM behält sich vor, die Nutzung der Server-Racks zu beschränken, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit oder zur Vermeidung von Gefahren für Personen oder Sachen erforderlich ist.

(5) Bemerkt der Kunde Betriebsstörungen, Beschädigungen oder sonstige ungewöhnliche Vorkommnisse im Datacenter, meldet er diese unverzüglich der TWL-KOM.

## **§ E5 – Pflichten bei Beendigung**

(1) Nach Beendigung des Vertrags hat der Kunde die von ihm eingebauten Geräte aus den Server-Racks zu entfernen. § E3 Abs. 1 und 2 gelten entsprechend.

(2) Sämtliche den Mitarbeitern des Kunden ausgehändigte Schlüssel und elektronischen Zugangs-ID-Karten sind zurückzugeben. Dasselbe gilt, wenn ein Mitarbeiter des Kunden ausscheidet oder keinen Zugang zum Datacenter mehr benötigt.

(3) Erfüllt der Kunde seine Pflichten aus Abs. 1 und 2 nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Beendigung des Vertrags, behält sich TWL-KOM vor, die erforderlichen Maßnahmen selbst zu treffen und dem Kunden die entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch, wenn der Kunde die von ihm gemieteten Server-Racks nicht in sauberem und unbeschädigten Zustand zurücklässt.

## **§ E6 – Haftung und Freistellung**

(1) Allein der Kunde haftet für Schäden, die dadurch entstehen, dass er die Bestimmungen dieses Abschnitts E missachtet oder die Vorschriften der Hausordnung, der Brandschutzordnung oder der Zutrittsordnung nicht einhält.

(2) Der Kunde stellt TWL-KOM von jeglichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen gem. Abs. 1 frei.

(3) Der Kunde unterhält jederzeit eine Haftpflichtversicherung mit ausreichender Deckungssumme, um etwaige Ansprüche nach Abs. 1 und 2 abzudecken und weist dies TWL-KOM auf Verlangen nach.

## **F. Besondere Bestimmungen für Hardwarekauf**

### **§ F1 Lieferung und Fristen**

(1) Der voraussichtliche Liefertermin wird in der Auftragsbestätigung angegeben und erfolgt unter Vorbehalt der Eigenbelieferung.

(2) Die Lieferung der Ware erfolgt an die vom Kunden benannte Adresse durch einen von TWL-KOM ausgewählten Versanddienst. Mehrkosten für einen beauftragten Expressversand und andere Sonderwünsche hinsichtlich des Versands gehen zu Lasten des Kunden. Sofern nicht anders vereinbart, geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald TWL-KOM die Ware dem Versanddienst übergeben hat.

(3) Soweit die Nichteinhaltung einer verbindlich vereinbarten Frist auf Hindernisse zurückzuführen ist, die TWL-KOM nicht zu vertreten hat, verlängert sich die Frist entsprechend.

(4) Bei Lieferverzug ist die Haftung von TWL-KOM pro vollendeter Woche auf eine Entschädigungspauschale von 0,5 % des Nettoauftragswertes des verspätet gelieferten Artikels beschränkt, sie beträgt in jedem Fall aber nicht mehr als 5 %.

(5) Es geht nicht zu Lasten von TWL-KOM, wenn sich die Lieferung der Ware aufgrund von Umständen verzögert, die der Kunde zu vertreten hat. Etwaiger Mehraufwand seitens TWL-KOM ist vom Kunden zu erstatten.

### **§ F2 Eigentumsvorbehalt**

(1) TWL-KOM behält sich das Eigentum an der gelieferten Ware bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden vor („Vorbehaltsware“). Besteht ein Kontokorrentverhältnis, bezieht sich der Eigentumsvorbehalt auf den anerkannten Saldo zu Gunsten von TWL-KOM.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln. Insbesondere ist er verpflichtet, sie auf eigene Kosten gegen Verlust und Beschädigung zum Neuwert zu versichern. Die Versicherungspolice sowie den Nachweis der Bezahlung der Prämien hat der Kunde auf Verlangen vorzulegen. Ansprüche und Rechte aus dem Versicherungsverhältnis

tritt er bereits jetzt an TWL-KOM ab. Die Abtretung ist auflösend bedingt durch den vollständigen Eigentumserwerb des Kunden.

(3) Die Be- und Verarbeitung der Vorbehaltsware durch den Kunden wird stets für TWL-KOM vorgenommen, jedoch ohne TWL-KOM zu verpflichten. Bei Verarbeitung und Verbindung mit anderen Waren erwirbt TWL-KOM Miteigentum an der neuen Ware im Verhältnis des Rechnungswertes der Vorbehaltsware zu dem Wert der anderen verarbeiteten Materialien zur Zeit der Verarbeitung. Entsprechendes gilt bei Vermischung der Vorbehaltsware mit anderen Materialien.

(4) Der Kunde ist berechtigt, die an TWL-KOM abgetretenen Forderungen einzuziehen, um damit seine Zahlungsverpflichtungen TWL-KOM gegenüber zu erfüllen. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nach, kann TWL-KOM die Befugnis zur Weiterveräußerung widerrufen und verlangen, dass der Kunde TWL-KOM die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug durch TWL-KOM erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und seinen Schuldern die Abtretung mitteilt.

(5) Solange der Eigentumsvorbehalt fortbesteht, darf der Kunde die Vorbehaltsware nur mit schriftlichen Zustimmung von TWL-KOM einem Dritten verpfänden oder als Sicherheit übereignen. Zugriffe Dritter auf die Vorbehaltsware sind TWL-KOM unverzüglich mitzuteilen. Kosten, die durch die Abwehr eines Zugriffs entstehen, übernimmt der Kunde, soweit sie der Dritte nicht ersetzt.

(6) Übersteigt der Wert der Vorbehaltsware die Forderungen von TWL-KOM um mehr als 10 %, gibt TWL-KOM auf Verlangen des Kunden Ware nach seiner Wahl im Umfang des darüber hinausgehenden Wertes frei.

### **§ F3 Rückgaberecht**

(1) Dem Kunden steht ein vertragliches Rückgaberecht grundsätzlich nicht zu.

(2) Etwas anderes gilt nur dann, wenn TWL-KOM ihm ein Rückgaberecht ausdrücklich und schriftlich eingeräumt hat. Generell nicht zurückgenommen wird individuell für den Kunden hergestellte Ware.

(3) Eine ausnahmsweise akzeptierte Rücknahme setzt voraus, dass der Kunde TWL-KOM die Ware innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt mit vollständiger Originalverpackung in unverändertem, insbesondere unbeschädigtem Neuzustand zukommen lässt. Die Rücksendung erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden.

### **§ F4 Rückgriffsansprüche**

(1) Rückgriffsansprüche (§ 445a BGB) stehen dem Kunden nur zu, wenn TWL-KOM den Mangel zu vertreten hat.

(2) Wird der Kunde von einem Abnehmer auf Nacherfüllung in Anspruch genommen, kann er bei TWL-KOM nur dann Rückgriff nehmen, wenn er TWL-KOM seinerseits Gelegenheit zur Nacherfüllung gegeben hat und wenn TWL-KOM nicht selbst zur Verweigerung der Nacherfüllung berechtigt gewesen wäre. Ersatzfähig sind nur Aufwendungen, die zu einer erfolgreichen Nacherfüllung geführt haben.

(3) Hat der Kunde die Kaufsache zurückgenommen oder der Abnehmer den Kaufpreis gemindert, stehen dem Kunden Rückgriffsansprüche gegen TWL-KOM nur zu, wenn er Rücknahme oder Minderung nicht durch Nacherfüllung hätte abwenden können.

(4) In der Höhe ist der Rückgriffsanspruch des Kunden auf den Netto-Kaufpreis der betroffenen Ware beschränkt.

## **§ F5 Ausführungsbestimmungen und Zollabwicklung**

Wenn der Kunde Produkte von TWL-KOM exportiert, wird er die deutschen Ausfuhrbestimmungen beachten und auch seine Abnehmer darauf hinweisen, dass im Falle des Exportes deutsche Ausfuhrbestimmungen gelten. Werden Lieferungen auf Wunsch des Kunden unverzollt ausgeführt, haftet er TWL-KOM gegenüber für etwaige Forderungen der Zollverwaltung.