

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Festnetz- und Mobilfunk-Anschlüsse.

- 1 Vertragspartner**  
Vertragspartner sind die **Telekom Deutschland GmbH**, (im Folgenden Telekom genannt), **Landgrabenweg 151, 53227 Bonn** (Amtsgericht Bonn HRB 5919) und der Kunde.
- 2 Vertragsgegenstand**
- 2.1 Allgemein  
Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten. Diese regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Erbringung von Telefonie-, Internet- und Entertainment-Leistungen.
- 2.2 Pauschal abgegoltene Leistungen
- a) Leistungen, die pauschal abgegolten werden (z. B. Flatrates), dürfen nicht für folgende Geschäftsmodelle genutzt werden:
- Angebot von Mehrwertdiensten, Telekommunikationsdiensten, Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Fax-broadcastdienste, Call-Center-, Telefonmarketingleistungen und Marktforschungsdienstleistungen,
  - für die dauerhafte oder zyklische Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen,
  - für Machine-to-Machine-(M2M)-Anwendungen bzw. -verbindungen,
  - für den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten (z.B. SIM-Boxing).
- b) Der Kunde darf keine Verbindungen herstellen,
- die dem Zweck dienen, dass der Kunde oder ein Dritter aufgrund der Verbindung und/oder aufgrund der Verbindungsdauer Auszahlungen oder andere Gegenleistungen erhalten soll (z. B. Gegenleistungen für Anrufe zu Chatlines oder Werbehotlines),
  - die nicht der direkten Kommunikation zu einem anderen Teilnehmer dienen, sondern nur dem Zweck des Verbindungsaufbaus und/oder der Verbindungsdauer.
- c) Der Kunde darf mit pauschal abgegoltenen Verbindungen für **Telefonie und/oder Telefax** keine Verbindungen herstellen,
- die der Dateneinwahl dienen und mittels derer der Kunde Zugang zum Internet erhält,
  - deren Leistungen über die direkte Kommunikationsverbindung per Telefon und/oder Fax zu einem anderen Teilnehmer hinausgehen (z. B. Mehrwertdienste mit geografischer Festnetzrufnummer als Einwahlrufnummer). Hierunter fallen insbesondere Services für Chat, Call Through, Call by Call, Call Back, Konferenzdienste, Internet by Call u. ä. ,
  - die dauerhaft umgeleitet werden (z. B. Überwachungs- und Kontrollfunktionen).
- d) Für die Herstellung von pauschal abgegoltenen Verbindungen sowie für die Versendung von pauschal abgegoltenen Dateien und Nachrichten (z.B. Sprache, Fax, SMS und Daten) dürfen keine automatisierten Verfahren (z. B. ausführbaren Routinen, Apps, Programme) verwendet werden.
- e) Weiteren Einzelheiten zu einer unzulässigen Nutzung pauschal abgegotener Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Preisliste und Leistungsbeschreibung der Leistung.
- 2.3 Die Inhalte der Entertainment-Leistungen (insbesondere TV- und Videoinhalte) dürfen nicht für gewerbliche Zwecke verwendet oder öffentlich wiedergegeben werden (z. B. nicht in Gaststätten, Hotels oder Krankenhäusern).
- 2.4 Alle Rechte an einer überlassenen SIM-Karte und an einem Telekom eSIM-Profil einschließlich der Einräumung von Nutzungsrechten für durch die Telekom auf der SIM-Karte installierte Software liegen bei der Telekom. Die Telekom ist auf Grund technischer Änderungen zum Austausch der SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte berechtigt.
- 2.5 Für die Mobilfunknutzung mittels eSIM ist ein eSIM-fähiges Mobilfunk-Endgerät mit installiertem und aktiviertem Telekom eSIM-Profil erforderlich.
- 3 Zustandekommen des Vertrages**  
Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung zustande.
- 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 4.1 Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:
- a) Der Kunde ist - mit Ausnahme des Tarifs Call Start - verpflichtet ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des vereinbarten Abbuchungskontos zu sorgen.
- b) Eine Änderung seines Namens, seiner Anschrift, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers sowie der für die Vertragsabwicklung und für Rechnung Online benannten E-Mail-Adresse hat der Kunde der Telekom unverzüglich mitzuteilen.
- c) Der Kunde hat Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort/PIN/PUK) geheim zu halten. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben.
- d) Die überlassenen Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere
- nicht zum Zwecke der in Ziffer 2.2 aufgeführten Tätigkeiten.
  - dürfen keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS) oder nicht gesetzeskonforme Einwahlprogramme übersandt werden. Ferner dürfen keine Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermittelt oder in das Internet eingestellt werden und es darf nicht auf solche Informationen hingewiesen werden.
  - sind die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
- e) Der Kunde hat den Verlust der SIM-Karte unverzüglich dem Kundenservice anzuzeigen.
- f) Die überlassenen Leistungen dürfen nicht genutzt werden für den Einsatz in Vermittlungs- und Übertragungssystemen, die Verbindungen eines Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten (z.B. Sim-Boxing).
- g) Der Kunde, der sich über ein Altersverifikationssystem für Erwachsenenangebote angemeldet hat, hat sicher zu stellen, dass die Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich sind.
- h) Sofern Entertainment-Leistungen überlassen werden ist es nicht gestattet, die von der Telekom zur Verfügung gestellten Inhalte oder Teile derselben zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst außerhalb des vertraglich bestimmten Zweckes in irgendeiner Form zu nutzen, vorbehaltlich der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der Telekom. Die Inhalte können und dürfen nur innerhalb des Gebietes der Bundesrepublik Deutschland abgerufen werden.
- 4.2 zusätzlich bei Festnetz-Anschlüssen
- a) Der Kunde hat auf eigene Kosten den Mitarbeitern der Telekom Zugang zum Grundstück und den darauf befindlichen Gebäuden zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung von Prüf-, Installations- und Instandhaltungsarbeiten erforderlich ist.
- b) Die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie der ggf. erforderliche Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf eigene Kosten bereitzustellen.

- c) Alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss dürfen nur von der Telekom ausgeführt werden.
- d) Dem Kunden ist es nicht gestattet, an seinem Anschluss eine zweite Verbindung mittels Point to Point Protocol over Ethernet (PPPoE) aufzubauen.
- e) Der Kunde hat automatisch durchgeführte Änderungen der Telekom an der Software des von ihm für Entertainment-Leistungen verwendeten Media Receivers zuzulassen (z. B. Updates an der Firmware).
- 5 Nutzung durch Dritte**
- 5.1 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder an Dritte weiterzugeben oder unter Einsatz der von der Telekom überlassenen Leistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten aufzutreten und Telekommunikationsleistungen, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten.
- 5.2 Der Kunde hat nach Verlust der SIM-Karte für Mobilfunkleistungen nur die Preise zu zahlen, die bis zum Eingang der Meldung über den Verlust der Karte bei der Telekom angefallen sind.
- 5.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, das eSIM-Profil über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, das eSIM-Profil oder Teile davon zu vervielfältigen oder zu veräußern.
- 6 Zahlungsbedingungen**
- 6.1 Die Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig. Bei Vereinbarung von RechnungOnline wird die Rechnung für den Kunden in das Kundencenter zum Abruf eingestellt. Der Kunde eines MagentaZuhause- oder Call & Surf-Vertrages an einem Festnetz-Anschluss erhält die Rechnung elektronisch über RechnungOnline.
- 6.2 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der Bereitstellung zu zahlen. Bei Festnetzleistungen sind die monatlichen Preise im Voraus zu zahlen.
- 6.3 Sonstige Preise, insbesondere Verbindungspreise, sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 6.4 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die Telekom den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.
- 6.5 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.
- 7 Beanstandungen**
- Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungspreise oder sonstigen nutzungsabhängigen Preise der Telekom sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die Telekom zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der Telekom eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die Telekom wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 8 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungen**
- 8.1 Die AGB können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und welche die Telekom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.
- 8.2 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 8.3 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 und 8.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu seinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.
- 9 Preisanpassungen**
- 9.1 Die Telekom ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auflagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 142, 143 TKG).
- a) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.
- b) Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der Telekom die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die Telekom wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- c) Ferner sind Preisanpassungen in dem Umfang durchzuführen, in dem dies durch Entscheidungen der Bundesnetzagentur verbindlich gefordert wird.
- 9.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Falle das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.
- 9.3 Unabhängig von den Regelungen der Ziffer 9.1 und 9.2 ist die Telekom für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden daraus ein Kündigungsrecht entsteht.
- 10 Verzug**
- 10.1 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens fünfundsiebzig Euro in Verzug, kann die Telekom die zu erbringende Leistung auf Kosten des Kunden und nach Maßgabe des § 45k TKG sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet,

- die monatlichen Preise zu zahlen.
- 10.2 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt der Telekom vorbehalten.
- 11 Haftung**
- 11.1 Haftungsbeschränkung nach § 44a TKG
- a) Die Telekom haftet für Vermögensschäden als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten nach den Regelungen des § 44a TKG. Das bedeutet:
- b) Soweit eine Verpflichtung der Telekom als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und nicht auf Vorsatz beruht, ist die Haftung auf höchstens 12 500 EUR je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens zehn Millionen EUR begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.
- 11.2 Sonstige Haftung
- Sofern die Haftung nicht nach § 44a TKG beschränkt ist, gilt folgendes:
- a) Die Telekom haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.
- b) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Telekom im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die Telekom durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die Telekom eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- c) Für den Verlust von Daten haftet die Telekom bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 11.2 Buchstabe b nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen, in geeigneter Form gesichert hat, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- d) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverlust oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können.
- 11.3 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 12 Vertragslaufzeit/Kündigung**
- 12.1 Standardleistung
- Die Mindestvertragslaufzeiten sind in der Preisliste des jeweiligen Produktes bzw. Tarifes geregelt.
- a) Verträge **ohne Mindestlaufzeit**
- Vertragsverhältnisse über **Festnetz-Anschlüsse ohne Mindestlaufzeit** sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von **sechs Werktagen** (montags bis freitags) **kündbar**. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis vor Ablauf eines Monats nach der Bereitstellung, so hat er einen monatlichen Preis zu zahlen. Dies gilt nicht bei einer Kündigung aus wichtigem Grund. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis bevor der Anschluss bereitgestellt oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat er der Telekom die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten und für den infolge der Kündigung notwendigen Abbau bereits installierter Telekommunikationseinrichtungen zu ersetzen, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung oder Änderung vereinbarten Preises hinaus.
- b) Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von drei Monaten**
- Verträge über **Festnetz-Anschlüsse** mit einer **Mindestlaufzeit von drei Monaten** sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von **einem Monat** frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **einen weiteren Monat**, wenn nicht spätestens **einen Monat vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- c) Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von zwölf Monaten**
- Verträge über **Festnetz-Anschlüsse** mit einer **Mindestlaufzeit von zwölf Monaten** sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von **einem Monat** frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **weitere zwölf Monate**, wenn nicht spätestens **einen Monat vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- d) Verträge mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten**
- Verträge über **Festnetz-Anschlüsse** mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten** sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von **einem Monat** frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **weitere zwölf Monate**, wenn nicht spätestens **einen Monat vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- Verträge über **Mobilfunk-Anschlüsse** mit einer **Mindestlaufzeit von 24 Monaten** sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von **drei Monaten** frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit **kündbar**. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils **weitere zwölf Monate**, wenn nicht spätestens **drei Monate vor ihrem Ablauf** gekündigt wird.
- 12.2 Zubuchoptionen
- Vertragsverhältnisse über Zubuchoptionen können zu den bei der Zubuchoption vereinbarten Bedingungen und Fristen gekündigt werden. Mit Kündigung des Vertrages über die Standardleistung enden auch Vertragsverhältnisse über Zubuchoptionen.
- 12.3 Das Recht, aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.
- 12.4 Eine Kündigung muss in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) erfolgen.
- 12.5 Kündigt die Telekom den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, der Telekom einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadenersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen Preise zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.
- 13 Pflichtinformationen**
- 13.1 Informationen über die von der Telekom zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich im Internet unter [www.telekom.de/messverfahren](http://www.telekom.de/messverfahren)
- 13.2 Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter [www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt) einsehbar.
- 13.3 Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis ist unter [www.telekom.de/agb](http://www.telekom.de/agb) einsehbar.
- 13.4 Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen die Telekom auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet unter [www.telekom.de/dienstesicherheit](http://www.telekom.de/dienstesicherheit)
- 13.5 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:
- a) **Anbieterwechsel Festnetz**
- Der Vertrag mit der Telekom muss fristgerecht gegenüber der Telekom gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der Telekom eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- b) **Anbieterwechsel/Rufnummernmitnahme Mobilfunk**
- **Rufnummernmitnahme zum Vertragsende**
- Der Vertrag mit der Telekom muss fristgerecht gegenüber der Telekom gekündigt sein. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den voll-

- ständig ausgefüllten Angaben spätestens acht Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der Telekom eingehen.
- **jederzeitige Rufnummernmitnahme im Mobilfunk**  
Der Kunde kann seine Rufnummer jederzeit auf einen anderen Mobilfunk-Anbieter übertragen. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens acht Werktage (montags bis freitags) vor dem Datum der Rufnummernübertragung auf den anderen Anbieter der Telekom zugehen. Der Mobilfunkvertrag mit der Telekom bleibt von der Rufnummernübertragung ansonsten unberührt.
- Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- 13.6 Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung stehen dem Kunden, der Verbraucher ist, bei Vorliegen der jeweiligen Voraussetzungen die gesetzlichen Rechte (Rechtsbehelfe) zu. Dies sind z.B. (Wieder-) Herstellung der vertragskonformen Leistung, Reduzierung des Entgeltes, vorzeitige Beendigung des Vertrages, Schadensersatz oder eine Kombination der genannten Rechtsbehelfe. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei der Telekom zu beschweren, bleibt davon unberührt.
- 13.7 Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
- 13.8 Der Kunde kann verlangen, dass die Identifizierung seines Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.
- 13.9 Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.
- 14 Außergerichtliche Streitbeilegung**
- 14.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)
- 14.1.1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn  
Zur Beilegung eines Streits mit der Telekom über die in § 47a TKG genannten Fälle kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Teilnahme ist für die Telekom freiwillig. Die Telekom wird daher im Einzelfall prüfen, ob sie an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt.  
Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:  
Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216)  
Postfach 80 01  
53105 Bonn  
Webseite: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).
- 14.1.2 Sonstige Streitfälle  
Im Übrigen nimmt die Telekom nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil. Der Telekom ist vielmehr daran gelegen, Streitigkeiten mit ihren Kunden im direkten Kontakt zu klären. Der Kunde kann sich hierzu an den Kundenservice wenden.
- 14.2 Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)  
Die EU-Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren, bereit. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar.
- 15 Sonstige Bedingungen**
- 15.1 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.
- 15.2 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Telekom auf einen Dritten übertragen.
- 15.3 Vertragsbezogene Mitteilungen der Telekom an den Kunden können bei Mobilfunkleistungen durch eine Kurzmitteilung (SMS) erfolgen.
- 15.4 Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt deutsches Recht.