

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM**Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH****§ 1 Geltungsbereich**

(1) WITCOM Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH, Konradinerallee 25, 65189 Wiesbaden, Telefon 0611-26244-0, E-Mail: info@witcom.de (im folgenden „WITCOM“ genannt) erbringt ihre angebotenen IT-Serviceleistungen und Telekommunikationsdienste (nachfolgend und in den Besonderen Geschäftsbedingungen jeweils als „Services“ bezeichnet) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Vertrages, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den Besonderen Geschäftsbedingungen jeweils als „AGB“ bezeichnet) und der für einzelne Services anzuwendenden Besonderen Geschäftsbedingungen, sowie – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Services anerkennt. Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.

(2) Soweit die jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen AGB enthalten, haben die Besonderen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung.

(3) Diese AGB gelten ausschließlich für Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, d.h. für eine natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(4) Sofern Regelungen in diesen AGB oder den Besonderen Bedingungen für Kleinunternehmen gelten, sind hierunter Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht zu verstehen. Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.

(5) Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

§ 2 Vertragsschluss / Vertragsänderungen

(1) Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien, mit Annahme des Angebots der WITCOM durch den Kunden oder nach Auftrag des Kunden mit schriftlicher Auftragsbestätigung der WITCOM zustande. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da WITCOM zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit der Leistung, prüfen muss.

(2) Der Vertrag kommt auch zustande, wenn WITCOM mit der Erbringung der beauftragten Leistung beginnt.

(3) WITCOM kann sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedienen. Sofern sich WITCOM zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

(4) Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen der WITCOM von diesen AGB oder den Besonderen Bedingungen abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen vorrangige Geltung.

§ 3 Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Leistungen

(1) WITCOM kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

(2) WITCOM kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.

(3) Darüber hinaus kann WITCOM die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen WITCOM zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht – z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen WITCOM dem Kunden Zugang gewährt, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. WITCOM wird nur die Änderungen

ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. WITCOM wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.

(4) Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in welchem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

(5) WITCOM ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik anzupassen, soweit dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die geänderten Leistungen objektiv gleichwertig oder höherwertig sind.

§ 4 Leistungsumfang

(1) Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich jeweils aus dem Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen (die unter www.witcom.de eingesehen werden können) einschließlich dieser AGB und den einschlägigen Besonderen Geschäftsbedingungen. Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im jeweiligen Angebot der WITCOM. Über die in dem jeweiligen Angebot angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von WITCOM kein Mindestniveau.

(2) WITCOM wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten, soweit diese Leistungseinstellung oder -beschränkung vorhersehbar und die Unterrichtung für WITCOM zumutbar ist.

(3) Die von WITCOM beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der WITCOM, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen 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 und Eingriff durch Dritte zu schützen.

(4) WITCOM 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 sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.

(5) Die Leistungsverpflichtung der WITCOM gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit WITCOM mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der WITCOM beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter, insbesondere auch solche von Telekommunikationsnetzbetreibern.

(6) Sofern WITCOM weitere Services und sonstige Leistungen, die nicht vertraglich vereinbart worden sind, kostenfrei erbringt, können diese jederzeit eingeschränkt oder ganz eingestellt werden.

§ 5 Abnahme

(1) Sofern Leistungen der WITCOM der Abnahme bedürfen, kann der Einzelvertrag besondere Regelungen für die Abnahme enthalten. Insbesondere können Kunde und WITCOM Abnahmeverfahren oder Kriterien vereinbaren, anhand derer die Übereinstimmung mit den entsprechenden Spezifikationen festgestellt wird.

(2) Hat eine Abnahme zu erfolgen, muss der Kunde, nach Übergabe der vertragsgemäß erbrachten Leistungen und nach Zugang einer schriftlichen Mitteilung von WITCOM über die vertragsgemäße Leistungsbereitstellung, die Leistungen zum Zwecke der Abnahme innerhalb von fünf (5) Werktagen darauf überprüfen, ob die Leistungen frei von Mängeln sind. Die WITCOM ist befugt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

(3) Der Kunde muss,

wenn die Leistungen frei von Mängeln sind, unverzüglich schriftlich die Abnahme der betreffenden Leistungen erklären;

wenn die Leistungen nur unwesentliche Mängel aufweisen, unverzüglich schriftlich die Abnahme erklären und die Mängel in der Abnahmeerklärung vermerken;

WITCOM unverzüglich schriftlich Mängel der Leistungen anzeigen, derentwegen er die Abnahme der Leistungen verweigern darf.

(4) Die Leistungen der WITCOM gelten auch als abgenommen, wenn der Kunde die Leistungen nicht innerhalb einer Frist von fünf (5) Werktagen nach Zugang der schriftlichen Mitteilung der Leistungsbereitstellung abnimmt, obwohl sie abnahmefähig sind.

(5) Vermerkt der Kunde in der Abnahmeerklärung Mängel oder verweigert er wegen Mängeln die Abnahme, ist er verpflichtet, WITCOM die Mängel zugleich schriftlich und mit einer möglichst genauen Beschreibung des Mangels darzulegen, sofern der Kunde über das notwendige Know-how verfügt, um die Mängel ausführlich zu beschreiben. Liegt kein auf Kundenseite notwendiges Know-how für die technische Mängelbeschreibung vor, sind die funktionalen Auswirkungen zu beschreiben.

§ 6 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass WITCOM ausschließlich unter Verwendung der durch WITCOM lei- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen die vereinbarte Leistung im Sinne der betreffenden Leistungsbeschreibungen 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. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt WITCOM im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.

§ 7 Leistungsstörungen

(1) WITCOM gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100%ige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann. Eine jährliche Verfügbarkeit, die 98,0 % im Mittel überschreitet, gewährleistet WITCOM nur nach gesonderter, schriftlicher Vereinbarung.

(2) WITCOM unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 08000-948266 (08000WITCOM) zu richten.

(3) WITCOM übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der WITCOM, die auf

- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der WITCOM erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der WITCOM beruhen.

(4) Nach Zugang einer Störungsmeldung ist WITCOM zur Störungsbeseitigung im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet; hierbei beachtet WITCOM eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur. WITCOM gewährleistet, vorbehaltlich einer Regelung für den Einzelfall oder für Services, für die in den zugehörigen Leistungsbeschreibungen die Reaktionszeiten gesondert ausgeführt werden, eine Reaktionszeit von zwei (2) Stunden, soweit ihr dies nicht aufgrund fehlender oder mangelnder Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden unmöglich ist. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne, in der die Entstörung eingeleitet wird.

(5) Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel, der Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen. Der Kunde wird in angemessenem Umfang WITCOM oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

(6) Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und / oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung WITCOM verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen

Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können. bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.

(7) WITCOM wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Services erfolgt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass alle oder einzelne Services während der Durchführung der regelmäßigen Wartungsarbeiten möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

§ 8 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von WITCOM vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von WITCOM geschuldeten Leistungen WITCOM unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden bzw. des Eigentümers befindlichen Einrichtungen der WITCOM hat der Kunde ebenfalls unverzüglich WITCOM mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie der überlassenen Hard- und Software geeignet, erforderlich und zumutbar sind.

(2) Der Kunde stellt für Installation und Betrieb der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen der WITCOM 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. Der Kunde ermöglicht WITCOM und deren Gehilfen den Zutritt zu den technischen Einrichtungen während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger rechtzeitiger Anmeldung zwecks Durchführung des Vertrages.

(3) Der Kunde wird sämtliche Rechte, Genehmigungen, Ermächtigungen einholen oder erwerben und während der Vertragslaufzeit aufrechterhalten, die erforderlich sind, um die Leistungen in seinem Einflussbereich zu erbringen.

(4) Der Kunde ist für die Sicherheit der Betriebsumgebung verantwortlich, in der von WITCOM ggf. bereitgestellte Hard- beziehungsweise Software betrieben wird.

(5) Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen der WITCOM nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der Gesetze in der jeweils gültigen Fassung benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, keine beleidigenden, verleumderischen oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von WITCOM überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt WITCOM auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen WITCOM erhoben werden.

(7) Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, deren Verwendung nicht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Verursacht der Kunde vorsätzlich oder fahrlässig eine Störung im Betrieb des Netzwerkes oder der Netzwerkdienste der WITCOM, so ist der Kunde verpflichtet, WITCOM die Kosten für die Störungsbeseitigung zu ersetzen.

(8) Sofern dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit WITCOM Zutrittsrechte zu den Rechenzentren (DataCenter) der WITCOM gewährt werden, hat er die Zutritts- und Sicherheitsvorschriften, die in Bezug auf das jeweilige Rechenzentrum bestehen, zu beachten. Verstößt der Kunde gegen die Zutritts- und Sicherheitsvorschriften mehrfach oder in schwerwiegender Weise, so ist WITCOM berechtigt, ihm das Zutrittsrecht für die Zukunft zu entziehen, ohne dass der Kunde hieraus ein Sonderkündigungsrecht geltend machen könnte.

(9) Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und / oder Verluste von Einrichtungen der WITCOM in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat WITCOM den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die WITCOM oder Dritte zu vertreten haben.

(10) Der Kunde wird von ihm geplante Veränderungen an seiner Betriebsumgebung rechtzeitig mit WITCOM abstimmen, sofern diese einen Einfluss auf die vereinbarten Leistungen haben können.

(11) Der Kunde hat WITCOM unverzüglich schriftlich jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung, Rechtsform und Rufnummer). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.

(12) Der Kunde verpflichtet sich, alle mit WITCOM vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Services, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

WITCOM nicht zugerechnet werden kann, hat WITCOM keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

(13) Es obliegt allein dem Kunden, gegen alle Arten von Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wurde. WITCOM haftet insofern nicht.

(14) Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien an WITCOM auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht – beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages – übereignet worden sind.

(15) Überlässt WITCOM dem Kunden für die Bereitstellung der Leistung Sachen (Einrichtungen, Geräte, Kabel etc.) oder umfasst der Vertrag zwischen WITCOM und dem Kunden zumindest auch DataCenter-Leistungen, so ist der Kunde verpflichtet, eine ausreichende Versicherung vorzuhalten, die auch Schäden der WITCOM oder anderer Kunden der WITCOM abdeckt, die der Kunde schuldhaft verursacht hat.

§ 9 Übertragung und Überlassung an Dritte

(1) Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der WITCOM nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit WITCOM ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

(2) Der Kunde darf die Leistungen der WITCOM weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen; hierzu gehört auch der Betrieb eines öffentlichen WLAN-Hotspots. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen im Sinne des Aktienrechts.

(3) Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der WITCOM nicht zugerechnet werden kann, hat WITCOM keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

§ 10 Termine und Fristen

(1) Zeitangaben der WITCOM zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.

(2) Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der WITCOM wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber WITCOM nicht nachkommt.

(3) Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von WITCOM nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

§ 11 Haftung

(1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet WITCOM unbeschränkt.

(2) Für sonstige Schäden haftet WITCOM, wenn der Schaden von WITCOM, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. WITCOM 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“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.

(3) Sofern es sich bei den Leistungen der WITCOM nicht um Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) handelt, bestimmt sich die Haftung der WITCOM für Vermögensschäden nach den Regelungen des Absatz (2) entsprechend. Die Haftung für mittelbare Schäden, wie z.B. Mehraufwand, Stillstandszeiten oder entgangenen Gewinn infolge mangelhafter Lieferung oder Leistung, ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder WITCOM ausdrücklich eine Garantie übernommen hat. Im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdiensten im Sinne des TKG bestimmt sich die Haftung der WITCOM für Vermögensschäden

(4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der auch bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. In Fällen leichter Fahrlässigkeit setzt eine Haftung der WITCOM in jedem Fall eine tägliche Datensicherung durch den Kunden voraus.

(5) Schuldet WITCOM dem Kunden vertraglich das Backup seiner Daten so gelten abweichend § 55 Absätze (4) und (5).

(6) Sofern WITCOM im Rahmen der Leistungserbringung auf konkrete, ausdrückliche Anweisung des Kunden handelt, haftet nicht sie, sondern der Kunde für die Auswirkungen. Dies gilt insbesondere auch für Datenverluste.

(7) Im Übrigen ist die Haftung der WITCOM ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.

§ 12 Höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt ist WITCOM von der Leistungspflicht befreit, soweit und solange die Leistungsverhinderung anhält. Als Fall höherer Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss des Vertrages eintreten, wie beispielsweise, aber nicht abschließend: Naturkatastrophen, Pandemien, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Arbeitskampfmaßnahmen, Unterbrechungen der Stromversorgung, Beschlagnahme, Embargo, behördliche Maßnahmen, Maßnahmen von Flughafen- und Hafenbetreibern, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt von WITCOM liegen, Störungen im Bereich der Dienste eines Netzbetreibers, auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von WITCOM oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von WITCOM autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POPs) eintreten und ähnliche Umstände, soweit sie von WITCOM nicht zu vertreten sind. § 4 Absatz (5) bleibt unberührt.

§ 13 Entgelte/Zahlungsbedingungen

(1) Die vom Kunden an WITCOM zu zahlenden Preise sind den jeweils gültigen Preislisten bzw. den geschlossenen Verträgen zu entnehmen. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von WITCOM und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der WITCOM am unter § 1 Abs. 1 dieser AGB angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter www.witcom.de heruntergeladen werden.

(2) WITCOM stellt dem Kunden die Vergütung zu dem in dem Einzelvertrag angegebenen Fälligkeitstermin in Rechnung. Rechnungen sind ansonsten vierzehn (14) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

(3) Die angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Sollten für Leistungen zusätzliche Steuern oder sonstige öffentliche Abgaben anfallen, sind diese vom Kunden zu übernehmen. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.

(4) WITCOM ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

(5) WITCOM setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfangs ein.

(6) Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch WITCOM. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1 / 30 des monatlichen Entgeltes berechnet.

(7) WITCOM behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. WITCOM behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.

(8) Soweit der Kunde der WITCOM kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag 14 Tage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der WITCOM gutgeschrieben sein. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte bei Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht, frühestens jedoch zehn Tage nach Rechnungsdatum. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen.

(9) Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind. Der Kunde hat alle externen Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder ein nicht eingelöstes oder zurückgereichtes SEPA-Lastschriftmandat entstehen es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Bei Rücklastschrift berechnet WITCOM eine Bearbeitungsgebühr von 7,50 Euro pro SEPA-Lastschriftmandat zuzüglich der angefallenen Bankgebühren.

(10) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

(11) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung über Leistungen der WITCOM, die nicht Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sind, so muss dies innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber WITCOM erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. WITCOM wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit WITCOM die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist. Im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdiensten im Sinne des TKG bestimmt sich die Rechtzeitigkeit einer Beanstandung ausschließlich nach § 36.

§ 14 Verzug des Kunden

(1) Zahlt der Kunde nach Ablauf von 14 Tagen seit Rechnungsdatum auf eine Mahnung der WITCOM nicht, so kommt er durch die Mahnung in Verzug. Unbeschadet der vorstehenden Regelung kommt der Kunde auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit leistet.

(2) Kommt ein Kunde in Verzug, so ist WITCOM berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 %-Punkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz ab Verzugseintritt in Rechnung zu stellen. WITCOM hat als Gläubiger einer Entgeltforderung, bei Verzug des Kunden außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die Pauschale nach Satz 2 ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.

(3) Die Geltendmachung weiterer Ansprüche der WITCOM wegen Verzuges des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, bleibt hiervon ebenso unberührt, wie die Erhebung von Mahngebühren im Verzugsfall.

§ 15 Elektronische Rechnung / Papierrechnung

(1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von WITCOM in Papierform oder in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. WITCOM haftet nicht dafür, ob diese Form der elektronischen Rechnung zum Vorsteuerabzug berechtigt.

(2) Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber WITCOM.

§ 16 Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

(1) Gegen Ansprüche der WITCOM kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen.

(2) Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes oder Leistungsverweigerungsrechtes ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht.

§ 17 Sicherheitsleistung

(1) WITCOM ist berechtigt, vor Abschluss des Vertrages bzw. der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, von dem Kunden eine angemessene Sicherheitsleistung (Geldsumme oder Bürgschaft eines in der Europäischen Union ansässigen Kreditinstituts) zu verlangen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Die Höhe der Sicherheitsleistung richtet sich bei Vertragsabschluss nach den zu erwartenden Entgelten für einen Monat, während der Vertragslaufzeit nach dem durchschnittlichen Entgelt aus den letzten drei Monaten vor der Anforderung der Sicherheitsleistung.

(2) Ist als Sicherheit eine bestimmte Geldsumme durch den Kunden zur Verfügung zu stellen, hat WITCOM diesen Betrag getrennt von ihrem übrigen Vermögen bei einem Kreditinstitut zu dem für Spareinlagen mit dreimonatiger Kündigungsfrist üblichen Zinssatz anzulegen. Die Zinsen stehen dem Kunden zu.

(3) WITCOM wird die Sicherheiten zurückgeben, sobald die Voraussetzungen für die Sicherheitsleistung nicht mehr vorliegen.

§ 18 Vertragslaufzeit

(1) Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch die WITCOM.

(2) Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, es sei denn, schriftlich ist eine Mindestlaufzeit vereinbart.

(3) Sofern es sich um einen Vertrag über Telekommunikationsdienste i.S.d. TKG handelt, hat ein Kleinunternehmen die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen. WITCOM wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.

(4) Jede der Vertragsparteien ist berechtigt, Verträge jederzeit mit einer Frist von einem Monat zu kündigen. Jede Kündigung kann frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit erfolgen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

(5) Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.

(6) Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für WITCOM gilt insbesondere auch erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden, insbesondere aber nicht abschließend

wiederholte Verstöße – trotz Mahnung der WITCOM – gegen die Verpflichtungen aus den §§ 7, 8, 13 und – soweit einschlägig – den §§ 29, 44, 50 Absätze (3) bis (5), 51 und 63 dieser AGBs.

Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen des Kunden;

Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

(7) Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund behält sich WITCOM die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.

(8) Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, ohne dass ein von WITCOM zu vertretender wichtiger Grund vorliegt, bevor die Leistung bereitgestellt ist oder kündigt WITCOM den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen oder an WITCOM eine angemessene Entschädigung in Höhe von 15% der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wäre, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass WITCOM kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. WITCOM bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

(9) Sämtliche Kündigungen bedürfen der Schriftform.

(10) Bei Vertragsende baut WITCOM ihre mobilen Einrichtungen, insbesondere Zubehör, ab und entfernt diese auf eigene Kosten. WITCOM ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen.

§ 19 Datenschutz

WITCOM wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen Datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten.

§ 20 Vertraulichkeit

(1) Jede Vertragspartei wird Informationen und Unterlagen, die aus dem Bereich der anderen Vertragspartei stammen und als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als solche erkennbar sind, während der Dauer dieses Vertrages und nach dessen Beendigung vertraulich behandeln, es sei denn, WITCOM oder der Kunde sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zur Auskunftsverpflichtet. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmung des Datenschutzes fallen. Die Vertragsparteien werden solche Informationen, Unterlagen oder Daten, so weit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes geboten, weder erheben noch in irgendeiner Form verwenden.

(2) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die Informationen und Unterlagen der jeweiligen anderen Vertragspartei nach Aufforderung zurückzugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht besteht nicht.

(3) Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Angestellten und Erfüllungsgehilfen auferlegen.

§ 21 Sonstige Bestimmungen

(1) Informationen über das Beschwerdeverfahren bei WITCOM einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt WITCOM dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der WITCOM am unter § 1 Abs. 1 dieser AGB angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter www.witcom.de heruntergeladen werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

(2) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Wiesbaden der Gerichtsstand. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Wiesbaden ausschließlicher Gerichtsstand.

(3) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

(4) WITCOM kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen. In diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen. Kein Kündigungsrecht besteht, soweit WITCOM Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf die Muttergesellschaft der WITCOM, die ESWE Versorgungs AG, Konradinerallee 25, 65189 Wiesbaden, überträgt. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der WITCOM übertragen.

(5) Abweichungen von diesen AGB und den Besonderen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn WITCOM sie schriftlich bestätigt. Nebenabreden oder Zusicherungen, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB und den Besonderen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

Besondere Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste

§ 22 Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste gelten für alle Verträge zwischen WITCOM und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Telekommunikationsdienste im Sinne des TKG zum Inhalt haben.

Nach § 71 Abs. 3 TKG sind bestimmte Verbraucherschutzrechtliche Vorschriften des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) auch auf Kleinunternehmen anzuwenden, sofern diese nicht auf die Anwendung der betreffenden Vorschriften ausdrücklich verzichten.

Sofern im Auftragsformular vereinbart, erklärt der Kunde ausdrücklich, auf folgende aufgeführte Regelungen zu verzichten:

- Kenntnisnahme von in § 52 Abs. 1 bis 3 TKG aufgeführten Informationen vor Vertragsschluss
- Hergabe von Informationen gemäß Art. 246 oder Art 246a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB, und § 55 TKG sowie Einbezug der betreffenden Informationen in den Vertrag
- Einbezug der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 Abs. 3 TKG in den Vertrag
- Reduzierung der Mindestvertragslaufzeit von maximal 24 Monaten sowie Angebot eines Vertrages mit einer maximalen anfänglichen Laufzeit von 12 Monaten gemäß § 56 Abs. 1 TKG
- Gesetzliche Regelungen zur Entstörung gemäß § 58 TKG
- Gesetzliche Regelungen zum Umzug gemäß § 60 TKG
- Gesetzliche Regelungen zur Zugangssperre gemäß § 61 TKG
- Gesetzliche Regelungen zu Angebotspaketen gemäß § 66 TKG
- Gesetzliche Regelungen des § 71 Abs. 2 TKG

Dieses gilt auch, sollten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, diesen Besonderen Geschäftsbedingungen der Leistungsbeschreibung oder sonstigen vertraglichen Dokumenten hiervon abweichende Regelungen vereinbart sein.

§ 23 Leistungsumfang

(1) WITCOM stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:

- den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Pakete) zu ermöglichen;
- die Einrichtung persönlicher elektronischer Mailboxen unter der eigenen Domain des Kunden (E-Mail-Postfach) zur elektronischen Versendung von Individual-Mitteilungen auf einem Server von WITCOM gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung;
- Speicherkapazität für die Homepage auf Rechnern (Servern), die von WITCOM betrieben und administriert werden, für die inhaltliche Gestaltung, Veröffentlichung und Vorhaltung von Homepages (elektronische Veröffentlichung einer oder mehrerer Seiten mit Text, Fotos und Graphiken) im Internet;
- einen oder mehrere Übertragungswege mit einer mittleren Verfügbarkeit gemäß vertraglicher Vereinbarung (Datenverbindung);

(2) WITCOM erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

(3) Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von WITCOM nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, für WITCOM fremde Informationen im Sinne von §§ 8 ff TMG.

(4) WITCOM setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern WITCOM Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.

(5) WITCOM schließt im Standardfall das Leitungsnetz mit dem Hausanschlusskasten ab (HAK). Dieser bildet den Abschluss des WITCOM Leitungsnetzes und stellt die Schnittstelle zur Gebäudeverkabelung dar. Die Gebäudeverkabelung liegt in der Verantwortung des Kunden. WITCOM übernimmt keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit der Gebäudeverkabelung und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Gegen Entgelt kann der Kunde die Herstellung der Gebäudeverkabelung durch WITCOM beauftragen.

(6) WITCOM wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.

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

WITCOM stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

§ 24 Grundstücksnutzung

WITCOM kann den Vertragsschluss vom Abschluss eines Gestattungsvertrages zur Nutzung des Grundstücks abhängig machen, der die WITCOM berechtigt, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen und zu nutzen, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.

§ 25 Zugang zum Internet

(1) Soweit WITCOM dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist WITCOM nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. WITCOM ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.

(2) WITCOM weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. WITCOM hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von WITCOM erworben bzw. von dieser erbracht werden.

(3) Die Geschwindigkeit oder andere Dienstparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufes (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden.

Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.

(4) Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt oder auf seinen Web-Seiten bereitstellt, für WITCOM fremde Informationen im Sinne der §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG.

(5) Soweit WITCOM dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für WITCOM fremde Informationen im Sinne des TMG. Der Kunde ist verpflichtet, WITCOM von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

(6) Der Kunde stellt WITCOM von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

§ 26 Domainregistrierung

((1) Bei der Registrierung von Domain-Namen wird WITCOM im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien der zuständigen Vergabestellen zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit WITCOM lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Verwaltungsstelle unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat WITCOM keinen Einfluss. Der Kunde sichert zu, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, WITCOM von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. Die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle sind in den von WITCOM in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von WITCOM an die Verwaltungsstelle entrichtet.

(2) Subdomains: Wenn die Leistung Web Hosting vereinbart worden ist, stellt WITCOM dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Speicherkapazität gemäß Leistungsbeschreibung auf einem Internet-Server zur Verfügung und übernimmt gegebenenfalls die Registrierung des Subdomain-Namens und trägt die Kosten hierfür. Das Recht des Kunden zur Nutzung des Subdomain-Namens endet mit der Beendigung des Vertrages mit dem Kunden.

§ 27 Missbräuchliche Nutzung

(1) Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- a) keine Eingriffe in das Netz der WITCOM oder in andere Netze vorzunehmen;
- b) keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und / oder weiterzuleiten;
- c) keine Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter zu verletzen;
- d) keine sonstigen rechtswidrigen, insbesondere strafbaren Inhalte zu verbreiten. Dieses umfasst insbesondere solche Informationen, die
 - als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
 - zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);
 - grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
 - den Krieg verherrlichen;
 - die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
 - oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V.“ oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstoßen.

(2) Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die vorstehenden Regelungen verstoßen.

(3) Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder

Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).

(4) Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Services Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Service zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.

(5) Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Services, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).

(6) Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen WITCOM-Anschluss entstehenden Entgelte zu bezahlen.

§ 28 Telekommunikationsendeinrichtungen

(1) Das öffentliche Telekommunikationsnetz der WITCOM endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. WITCOM ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.

(2) WITCOM kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.

(3) Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der WITCOM an, so

a) darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,

b) hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern, haftet er für alle Schäden, die WITCOM aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die WITCOM dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,

d) hat er gegenüber WITCOM keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.

(4) In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der WITCOM hinaus von WITCOM gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von WITCOM zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und WITCOM jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um WITCOM die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. WITCOM wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.

(5) Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der WITCOM unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

(6) Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der WITCOM gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.

§ 29 Sperre

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

(2) Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf WITCOM eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

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

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

(4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Für die Aufhebung der Sperre kann WITCOM ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der WITCOM kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Der WITCOM bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

(5) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird WITCOM diese aufheben.

§ 30 Haftung

(1) Im Rahmen der Erbringung von Telekommunikationsdiensten im Sinne des TKG gilt – abweichend von den Regelungen in § 11 – das Folgende. Soweit eine Verpflichtung der WITCOM zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der WITCOM wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 3, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 2 bis 4 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der WITCOM herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

(2) Soweit die WITCOM aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung nach dem TKG 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.

(3) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der WITCOM, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i. S. d. § 14 BGB im Rahmen eines Vertrages über Telekommunikationsdienste geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.

(4) WITCOM haftet nicht für die über ihre Services und / oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.

§ 31 Pönalen für Kleinunternehmen im Zusammenhang mit der Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

(1) Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von der WITCOM nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung zu vertreten. Der Kunde erhält am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, als Entschädigung. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der WITCOM geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen.

(2) Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der WITCOM, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten. Die Entschädigung beträgt 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

(3) Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG.

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der WITCOM in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Die Entschädigung beträgt 10 Euro beziehungsweise 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

§ 32 Beanstandungen

(1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung über Leistungen der WITCOM, die Telekommunikationsdienste im Sinne des TKG sind, so muss dies – abweichend von den Regelungen in § 13 Absatz (11) – innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber WITCOM erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. WITCOM wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit WITCOM die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.

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

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

§ 33 Sicherheitsleistung

Abweichend von § 17n Absatz (1) kann WITCOM für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten nur dann vom Kunden eine Sicherheit verlangen, wenn der Kunde sich mit Forderungen der WITCOM aus dem Vertragsverhältnis in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug befindet oder wenn nach Abschluss des Vertrags erkennbar wird, dass ihr Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden in Höhe von mindestens 100,00 Euro gefährdet wird.

§ 34 Umzug

Wechselt ein Kunde, der Kleinunternehmen ist, während der Vertragslaufzeit seinen Sitz, erbringt WITCOM – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Sitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Sitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. WITCOM ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von WITCOM am neuen Sitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebeseinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.

§ 35 Schlichtung und Rechtsbeilfe

((1) Kommt es zwischen dem Kunden und WITCOM darüber zum Streit, ob WITCOM ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain www.bundesnetzagentur.de.

(2) Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von WITCOM angegebenen Leistung oder

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Bei Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von WITCOM angegebenen Leistung hat der Kunde außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen.

Besondere Geschäftsbedingungen für Softwarenutzung

§ 36 Geltungsbereich

(1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarenutzung gelten für alle Verträge zwischen WITCOM und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Nutzung von durch WITCOM dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellte Software zum Inhalt haben.

(2) Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 37 Nutzungsrechte

(1) WITCOM gewährt dem Kunden das einfache, nicht übertragbare und nicht sublizenzierbare Recht, die in dem Vertrag mit dem Kunden genannte Software nur für seine eigenen, internen betrieblichen und im Vertrag festgelegten Zwecke zu nutzen. Sofern nicht ausdrücklich anders schriftlich vereinbart, ist das Nutzungsrecht zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkt. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit sind die Programmdateien zu löschen bzw. die Datenträger an WITCOM auszuhändigen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht.

(2) Es gelten vorrangig die Lizenzbedingungen der Hersteller bzw. Vertriebsunternehmen der eingesetzten Software. Auf Wunsch des Kunden wird WITCOM diesem eine Kopie der für den Vertrag mit dem Kunden einschlägigen Lizenzbedingungen aushändigen.

(3) Die Nutzungsrechte des Kunden unterliegen den folgenden Beschränkungen:

- a) Das Nutzungsrecht des Kunden ist auf den Objektcode der Software beschränkt. WITCOM ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Quellcode zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf den Objektcode nur unter den in § 69e UrhG genannten Bedingungen dekompileieren, disassemblieren oder anderen Maßnahmen eines Reverse-Engineering unterwerfen. Der Kunde darf die Software nicht bearbeiten, ändern oder in anderer Weise umarbeiten.
- b) Sofern dem Kunden eine Einzellizenz eingeräumt wird, erlaubt dies die Benutzung der Software auf einem Einzelcomputer oder im Netzwerk unter der Voraussetzung, dass die Software zu jeder Zeit nur auf einem einzigen Computer verwendet wird. Mehrfachlizenzen für die Software berechtigen den Kunden dazu, höchstens so viele Kopien in Benutzung haben, wie Lizenzen von ihm erworben wurden. Wenn die voraussichtliche Zahl der Benutzer der Software die Zahl der erworbenen Lizenzen übersteigt, so muss der Kunde angemessene Mechanismen oder Verfahren bereithalten, um sicherzustellen, dass die Zahl der Personen, die die Software gleichzeitig benutzen, nicht die Zahl der Lizenzen übersteigt.
- c) Der Kunde darf die Software und die anderen Leistungen von WITCOM nicht anders als im Vertrag vereinbart nutzen. Der Kunde darf die Software insbesondere nicht für folgendes verwenden oder erlauben, dass die Software für folgendes verwendet wird:

- Die Software darf nicht vermietet, verliehen oder für IT-Leistungen für Dritte verwendet werden. Insbesondere darf sie nicht für Hostingzwecke oder für Application Service Provider (ASP)-Leistungen oder -Services verwendet werden.
- Die Software darf nicht von anderen Personen als den Mitarbeitern des Kunden und den Mitarbeitern der Kunden des Kunden genutzt werden.
- Ergebnisse von Leistungstests der Software dürfen Dritten nicht offengelegt werden.

(4) Ist die Software als Upgrade oder Update lizenziert, so ist der Kunde nur berechtigt, die Software gegen früher ausgelieferte Versionen der Software auszutauschen. Die Lieferung eines Upgrades oder Updates gilt nicht als Erteilung einer weiteren Lizenz für die Software.

(5) Über die in dem Vertrag vereinbarten Rechte hinaus erwirbt der Kunde keine Rechte an der Software oder an anderen Leistungen von WITCOM.

§ 38 Sicherungskopien

Der Kunde darf Kopien der Software für Sicherungskopien herstellen, soweit vertraglich nichts Anderes geregelt ist. Darüber hinaus darf die Software nicht vervielfältigt werden, soweit das nicht für die bestimmungsgemäße Nutzung der Software notwendig ist. Auf und in jede Kopie der Software müssen sämtliche

Urheberrechtshinweise, Marken und sonstigen Hinweise auf Schutzrechte wiedergegeben und / oder übernommen werden.

§ 39 Gewährleistung

(1) WITCOM gewährleistet gemäß den nachfolgenden Bestimmungen, dass Software frei von Sach- und Rechtsmängeln ist.

(2) Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei vertrags- oder bestimmungsgemäßem Gebrauch in der Betriebsumgebung, für die sie vorgesehen ist, wie in den jeweils aktuellen Dokumentationen zu der Software oder, im Falle von Individualsoftware, wie in den Spezifikationen beschrieben, funktioniert. Dem Kunden ist bewusst, dass Software Programmierfehler aufweisen kann. Entsprechend gewährleistet WITCOM nicht, dass die von ihr bereitgestellte Software fehlerfrei ist oder ununterbrochen funktioniert.

(3) Abweichungen von einer Eigenschaft, die der Kunde nach öffentlichen Äußerungen von WITCOM, Gehilfen von WITCOM oder Dritten, insbesondere in Prospekten, Werbung, werbenden Produktbeschreibungen oder aufgrund ähnlicher Angaben über bestimmte Eigenschaften erwarten kann, sind nur dann ein Sachmangel, wenn die Eigenschaft ausdrücklich auch in der jeweils aktuellen Dokumentation oder den Spezifikationen genannt ist oder sie auf andere Weise ausdrücklich im Vertrag vereinbart wurde.

(4) Keine Mängel sind Störungen und Fehler, die

- a) darauf beruhen, dass Lieferungen und Leistungen einschließlich Software mit Programmen, Hardware oder anderen Gegenständen von Dritten, nicht gemäß Bestimmungen des Vertrages oder der jeweiligen Dokumentation kombiniert oder zusammen mit diesen betrieben oder genutzt wurden;
- b) auf sonstigem, schuldhaftem, Verhalten des Kunden oder auf äußere Störungen, insbesondere Unfall, Missbrauch durch Dritte, Stromausfall, Stromschwankungen oder einer ungenügenden Betriebsumgebung beruhen;
- c) auf Änderungen beruhen, die WITCOM nicht genehmigt hat oder die weder von WITCOM noch von einem Beauftragten von WITCOM vorgenommen worden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung nicht ursächlich für die Störung oder den Fehler ist;
- d) darauf beruhen, dass der im Rahmen von bestehenden Verträgen gelieferte Updates, Patches, Modifikation oder andere Aktualisierungen zur Fehlerbehebung der eingesetzten Software / Leistungen nicht unverzüglich installiert hat und nutzt. Dies führt aber nur dann zum Ausschluss der Gewährleistung - insbesondere solcher für Rechtsmängel, sofern WITCOM bei Auslieferung des aktualisierten Standes den Kunden auf die Notwendigkeit der Installation und Nutzung zur Vermeidung von Rechtsnachteilen in geeigneter Form aufmerksam gemacht hat.

(5) Keine Gewährleistung wird auch übernommen für Unverträglichkeit mit Drittsoftware, welche WITCOM ausdrücklich abgelehnt hat.

(6) WITCOM wird Sachmängel nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Lieferung einer mangelfreien Software beheben. Erweist sich eine Beseitigung eines Sachmangels als nicht möglich, kann WITCOM stattdessen eine Umgehung des Sachmangels entwickeln, die die in den Einzelverträgen (Leistungsscheinen) spezifizierte Funktionalität der Software erfüllt.

§ 40 Einsatz von Fremdsoftware

(1) Wird im Rahmen der Leistungen der WITCOM Software eingesetzt, die von Dritten entwickelt worden ist (Fremdsoftware), so stehen dem Kunden Ansprüche in Bezug auf die Fremdsoftware nur in dem Umfang zu, wie WITCOM aus dem jeweiligen Lizenzvertrag über die Fremdsoftware ein Anspruch gegen den Lizenzgeber zusteht und nachdem WITCOM ihre Ansprüche gegenüber dem Lizenzgeber realisiert hat. WITCOM übernimmt keine weitergehende Gewährleistung oder Haftung für Fremdsoftware.

(2) Auf Verlangen der Kunden tritt WITCOM ihre Ansprüche gegen den Lizenzgeber dem Kunden ab, sofern dies nicht durch den Vertrag zwischen WITCOM und dem Lizenzgeber ausgeschlossen ist.

§ 41 Rechte Dritter

(1) WITCOM gewährleistet, dass sie über alle Rechte an der Software verfügt, um ihre Leistungen vertragsgemäß zu erbringen.

(2) Versucht ein Dritter, gestützt auf angeblich bessere Rechte, den Kunden an der vertragsgemäßen Benutzung zu hindern, so zeigt der Kunde dies WITCOM unverzüglich, spätestens binnen zehn (10) Tagen ab Kenntnis bzw. Inanspruchnahme, schriftlich an. Der Kunde stellt WITCOM alle zur Abwehr erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung und gewährt WITCOM sonstige angemessene Unterstützung und führt die Gerichtsverfahren im Einvernehmen mit WITCOM. WITCOM bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Erledigung vorbehalten. WITCOM wird dem Kunden alle im Zusammenhang mit der Abwehr derartiger Ansprüche entstandenen angemessenen Kosten ersetzen,

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

soweit der Kunde die Abwehr im Einvernehmen mit WITCOM betrieben hat. Erstattet der Anspruchsteller dem Kunden Kosten, sind diese vom Kunden an WITCOM zurückzugewähren.

(3) WITCOM wird nötigenfalls ihre Leistungen (einschließlich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen des Kunden Rechte Dritter nicht verletzt, oder sie wird auf ihre Kosten dem Kunden eine Lizenz des Dritten verschaffen. Gelingt weder das Eine noch das Andere, sind Drittansprüche aber rechtskräftig festgestellt, so ersetzt WITCOM den Schaden, der dem Kunden hierdurch unmittelbar entsteht. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich die Nutzung der Software einstellen.

(4) WITCOM haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, wenn

- diese auf der Verwendung oder auf der Änderung einer Leistung durch den Kunden oder eines durch diesen beauftragten Dritten beruht, die nicht von WITCOM schriftlich autorisiert war;
- diese darauf beruhen, dass Lieferungen und Leistungen einschließlich Software mit Programmen, Hardware oder anderen Gegenständen von Dritten, nicht bestimmungsgemäß kombiniert oder zusammen mit diesen betrieben oder genutzt wurde; oder
- diese auf Informationen, Technologien oder Material des Kunden oder darauf beruhen, dass WITCOM Spezifikationen des Kunden umgesetzt oder berücksichtigt hat.

§ 42 Mitteilungspflichten

Sofern das Entgelt für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software von der Zahl der Nutzer dieser Software abhängt, ist der Kunde verpflichtet, WITCOM einmal im Monat die aktuelle Anzahl der Nutzer mitzuteilen.

Besondere Geschäftsbedingungen für Leistungen in einem WITCOM DataCenter

§ 43 Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Leistungen in einem WITCOM DataCenter gelten für alle Verträge zwischen WITCOM und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Leistungen zum Inhalt haben, die in einem DataCenter der WITCOM von dieser erbracht werden.

§ 44 Mietleistungen der WITCOM

(1) WITCOM bietet in ihren DataCentern gegen Entgelt die Möglichkeit zur (1) WITCOM bietet in ihren DataCentern gegen Entgelt die Möglichkeit zur Aufstellung, Installation und zum eigenverantwortlichen Betrieb von IT- und / oder Telekommunikationsanlagen innerhalb der Räume ihrer DataCenter (nachfolgend „Serverfläche“ genannt), zur Nutzung von Notfallarbeitsplätzen sowie zentrale Storage-Services.

(2) WITCOM stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten mietweise die jeweils vereinbarte(n) Serverfläche und / oder Notfallarbeitsplätze zur Verfügung und erbringt – soweit einschlägig – die jeweils vereinbarten damit im Zusammenhang stehenden Leistungen.

(3) Als Serverfläche kann Fläche in einem Raum des DataCenters sowie Raum in einem Netzwerkschrank angemietet werden.

(4) Die dem Kunden vermietete Serverfläche befindet sich in einem gemeinsam von WITCOM, dem Kunden und anderen Mietern genutzten Raum.

(5) Die Räume, in denen sich die Serverfläche und die Notfallarbeitsplätze befinden, entsprechen den gesetzlichen Anforderungen. Die Ausstattung ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen WITCOM DataCenters.

(6) Die Wartung und Instandhaltung der Serverfläche und Notfallarbeitsplätze obliegt WITCOM. Dies umfasst auch sog. Schönheitsreparaturen während der Vertragslaufzeit. Die Kosten der Unterhaltung der elektrischen Installations-, der Heizungs- und Wasserleitungsanlagen sowie der sanitären Anlagen trägt ebenfalls WITCOM; ausgenommen sind die Kosten für vom Kunden selbst installierte Anlagen und Verbindungseinrichtungen.

(7) WITCOM behält sich vor, die Nutzung zu beschränken, sofern dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit oder zur Vermeidung von erheblichen Störungen erforderlich ist. WITCOM ist verpflichtet, jede Unterbrechung, Betriebsunfähigkeit und Störung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beheben und die Belange des Kunden zu berücksichtigen.

(8) Nach entsprechender, gesonderter Vereinbarung erbringt WITCOM weitere Serviceleistungen. Diese Serviceleistungen sind vom Kunden gesondert nach Aufwand zu vergüten. Sofern WITCOM derartige gesonderte Serviceleistungen erbringt, erfolgen diese nur auf ausdrückliche Anweisung des Kunden.

§ 45 Übergabe der Mietsache

((1) Der Kunde übernimmt die Serverfläche bzw. den Notfallarbeitsplatz / die Notfallarbeitsplätze in dem Zustand, in dem sie bzw. er sich befindet / befinden. Der Kunde erkennt diesen Zustand als vertragsgemäß an. Das Recht auf Schadensersatz gemäß § 536a BGB wird ausgeschlossen. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Kunden auf Mängelbeseitigung.

(2) Bei der Übergabe wird ein Protokoll erstellt, welches von beiden Vertragspartnern unterzeichnet wird und das Bestandteil des Vertrages zwischen WITCOM und dem Kunden wird.

§ 46 Installation von Geräten

(1) Soweit nicht anders vereinbart, hat der Kunde sein IT- bzw. Telekommunikations-Equipment durch eigene Mitarbeiter oder durch qualifizierte Dritte auf eigene Gefahr und auf eigene Kosten montieren und installieren bzw. demontieren und deinstallieren zu lassen.

(2) Zur Anlieferung, zum Einbau und zum Ausbau von Geräten und Komponenten ist eine Abstimmung mit der Technischen Hotline der WITCOM (Tel.: 08000 948266) erforderlich. Wesentliche Ein- und Ausbauten erfolgen grundsätzlich in Begleitung eines Mitarbeiters der WITCOM nach Terminabstimmung unter Einhaltung einer Frist von mindestens zehn (10) Werktagen.

(3) Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass das von ihm eingebrachte IT- bzw. Telekommunikations-Equipment für den vorgesehenen Zweck zertifiziert ist und den einschlägigen nationalen und internationalen Standards entspricht, dass es so konstruiert und installiert ist, dass ein Versagen und / oder ein Schaden nicht zu Schäden oder Funktionsstörungen an anderem Equipment oder zu Gefährdungen von Personen führt. Hardware muss stets gemäß den Hersteller-Spezifikationen und den anwendbaren Industriestandards (VDE, DIN, Sicherheitsnormen), auch hinsichtlich der Anforderungen an Stromanschlüsse, Stromverbrauch und Genehmigungen, konfiguriert sein und funktionieren.

(4) Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte, Leitungen jeder Art in dem DataCenter der WITCOM zu verlegen (mit Ausnahme innerhalb der angemieteten Serverfläche). Leitungen außerhalb der Serverfläche innerhalb der Grundstücksgrenzen werden ausschließlich durch WITCOM verlegt. WITCOM wird dem Kunden dies nach entsprechender Beauftragung separat berechnen.

(5) Der Kunde darf grundsätzlich keine Änderungen an der ihm überlassenen Serverfläche oder dem ihm überlassenen Notfallarbeitsplatz vornehmen.

(6) Beabsichtigt der Kunde, Änderungen oder Erweiterungen an den auf die Serverfläche eingebrachten Geräten vorzunehmen, so ist WITCOM rechtzeitig zu informieren.

(7) WITCOM kann in begründeten Fällen mit rechtzeitiger, schriftlicher Vorankündigung die Umsetzung der Geräte innerhalb der Räumlichkeiten verlangen. Alle mit der Umsetzung verbundenen notwendigen direkten Kosten werden von WITCOM getragen. Kosten, die durch den Ausfall der Kommunikationssysteme beim Kunden entstehen, werden von WITCOM nicht ersetzt. Sollte ein Umsetzen von Geräten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund von Erweiterungsmaßnahmen der Kunden-Anlage notwendig werden, so sind alle damit verbundenen Kosten durch den Kunden zu tragen.

§ 47 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

(1) Die Serverfläche darf vom Kunden nur zum eigenverantwortlichen Betrieb seiner IT- bzw. Telekommunikationsanlagen genutzt werden. Eine Untervermietung und / oder Gebrauchsüberlassung der Serverfläche an Dritte ist nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der WITCOM erlaubt. Als Dritte gelten auch verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff AktG. Dieses gilt sinngemäß auch für vom Kunden gemietete Notfallarbeitsplätze.

(2) Dem Kunden obliegt die Verkehrssicherungspflicht für seine ihm direkt zurechenbaren Bereiche. Er stellt WITCOM von eventuellen Ansprüchen Dritter aus der Verletzung der Verkehrssicherungspflicht auf erstes Anfordern frei.

(3) Der Kunde hat Schäden und Mängel an Einrichtungen der WITCOM in seinem Einflussbereich unverzüglich WITCOM anzuzeigen.

(4) Für den Fall, dass Geräte des Kunden die Geräte der WITCOM oder eines Dritten in ihrer Funktion beeinträchtigen, wird der Kunde den Vorgaben der WITCOM unverzüglich nachkommen, um die Beeinträchtigung zu beseitigen. Kommt der Kunde der Verpflichtung trotz angemessener Fristsetzung nicht nach, ist WITCOM berechtigt, die sofortige Abschaltung der störenden Geräte vorzunehmen.

(5) Sofern WITCOM zur Abwehr von Betriebsstörungen oder sonstigen schwerwiegenden Gefahren, die von der Serverfläche oder einem Notfallarbeitsplatz des Kunden ausgehen, für sich selbst, den Kunden oder Dritte tätig wird, trägt der Kunde alle daraus resultierenden Kosten.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, ihm ausgehändigte Schlüssel und Transponder sorgfältig aufzubewahren und Dritten nicht zugänglich zu machen. Die PIN ist in

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

keinem Fall auf oder in der Nähe des Transponders zu notieren. Der Kunde haftet für die Folgen eines Verlusts des Transponders, sofern er ihn zu vertreten hat.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung mit ausreichender Deckungssumme, die auch Schäden an Sachen Dritter abdeckt, abzuschließen und dies WITCOM auf erstes Anfordern nachzuweisen.

(8) Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die von ihm eingebrachten Geräte aus dem Gebäude zu entfernen und auf Anforderung alle Kosten zu tragen, die zur Herstellung des ursprünglichen Zustands erforderlich sind. Dem Kunden ausgehändigte Schlüssel und Transponder sind zurückzugeben.

(9) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für den Betrieb und die Unterhaltung seiner Geräte. Die Geräte des Kunden werden auf eigene Gefahr und auf eigenes Risiko auf die Serverfläche gebracht. Der Kunde ist verpflichtet, alles zu unternehmen, um die auf die Serverfläche eingebrachten Geräte in einem störungsfreien Zustand zu halten.

(10) Sofern der Kunde für die Nutzung der Serverfläche oder der Notfallarbeitsplätze behördliche oder sonstige öffentlich-rechtliche Genehmigungen jedweder Art benötigt, hat er diese selbst und auf eigene Kosten zu besorgen. Alle für den Betrieb der Geräte des Kunden erforderlichen Genehmigungen sind vom Kunden auf seine Kosten einzuholen und die Bedingungen und Auflagen der Genehmigungen sowie evtl. später ergehende Anordnungen und Auflagen auf seine Kosten zu erfüllen.

(11) Es obliegt dem Kunden, Sicherheitsvorkehrungen gegen Schadprogramme, Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen zu treffen, WITCOM haftet insofern nicht.

(12) Die Elektronikversicherung der WITCOM deckt keine Schäden an Sachen Dritter ab. Dem Kunden obliegt es daher, sein IT- bzw. Telekommunikations-Equipment gegen die üblichen Risiken zu versichern.

§ 48 Zutritt

(1) Die vom Kunden angemietete Serverfläche und / oder die angemieteten Notfallarbeitsplätze ist / sind für ihn und von ihm namentlich benannte Dritte („Vertreter“) jederzeit (24h pro Tag, 365 Tage pro Jahr) zugänglich. Wenn nicht im einzelnen Falle anders genehmigt, haben der Kunde oder dessen Vertreter Zugang nur zu dem Teil und den Gemeinschaftsflächen des DataCenter, die dem Kunden zwecks Unterbringung der Kundengeräte und Inanspruchnahme der Dienstleistungen der WITCOM zur Verfügung gestellt werden.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, Unbefugten keinen Zugang zum DataCenter zu ermöglichen.

(3) Details zum Zugang zum DataCenter regeln die „Organisationsrichtlinien WITCOM DataCenter“, die als Anlage Bestandteil dieser Besonderen Geschäftsbedingungen sind.

(4) WITCOM oder von WITCOM beauftragten Dritten steht die Besichtigung der Serverfläche zu Zwecken der Überprüfung und Aufrechterhaltung der Betriebs-sicherheit jederzeit frei. Zur Abwendung drohender Gefahren darf WITCOM die Serverfläche zu jeder Tages- und Nachtzeit betreten. Technikschränke müssen für WITCOM zugänglich und zu öffnen sein. Der Kunde wird WITCOM hierfür entsprechende Schlüssel unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Besondere Geschäftsbedingungen für virtuelle Services

§ 49 Geltungsbereich

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für virtuelle Services gelten für alle Verträge zwischen WITCOM und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich eine oder mehrere der folgenden Leistungen zum Inhalt haben:

- WITCOM STORAGE
- WITCOM BACKUP&RESTORE,
- WITCOM VIRTUAL DATACENTER

§ 50 WITCOM STORAGE

(1) Der Service „WITCOM STORAGE“ (Datenspeicherung für Systeme) stellt im Rahmen der Infrastrukturdienste zentralen Speicherplatz für Anwendungen zur Verfügung. WITCOM bietet die Möglichkeit, Daten nicht nur lokal auf dem genutzten Arbeitsplatzrechner, Server oder Großrechner abzulegen, sondern auch auf zentralem, über ein Storage-Area-Network (SAN) erreichbaren Speicher.

(2) WITCOM erbringt folgende Leistungen zur Bereitstellung des Storage Services:

- Bereitstellung und Betrieb von Hard- und Software für das Speichersystem und das SAN
- Bereitstellung der Speichermedien
- Nutzung der DataCenter-Infrastruktur

- redundante Anbindung der Server an das SAN (in den Varianten „Standard“ und „Premium“)

- Administration des Storage Area Networks (Konfiguration, Fehlerbehebung und Überwachung)

(3) Auswahl, Einrichtung und Betrieb geeigneter Software zur lokalen, regelmäßigen Sicherung oder Archivierung der Kundendaten auf dessen Arbeitsplatzrechner oder Server und zur Übertragung der zu speichernden Daten in die WITCOM SAN-Infrastruktur liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Gegenstand der Leistungen der WITCOM.

(4) Optional ist die Integration weiterer Kundenserver, die nicht im WITCOM DataCenter untergebracht sind, als Zusatzleistung gegen gesondertes Entgelt möglich

§ 51 WITCOM BACKUP&RESTORE

(1) Mit dem Service „WITCOM BACKUP&RESTORE“ können Kundendaten, die am Kundenstandort vorliegen, über Datenverbindungen in der WITCOM-Cloud als Backup gesichert / gespeichert werden. Im Falle eines Datenverlustes am Kundenstandort kann der Kunde diese Backup-Daten wieder in seine EDV-Systeme am Standort zurückspielen (Restore).

(2) Im Rahmen dieses Service werden dem Kunden die notwendige Software, die Rechenkapazität und der jeweils gebuchte Speicherplatz für seine Online-Datensicherung (Remote-Backup) auf den Servern in den Rechenzentren von WITCOM zur Verfügung gestellt.

(3) Der Service umfasst die Bereitstellung entsprechender Rechenzentrums-Dienstleistungen. Dieser Service beinhaltet nicht die zum Anschluss notwendigen Datenleitungen (Internet-Anbindungen und / oder Datenleitungen).

(4) WITCOM erbringt die Dienstleistung der Datensicherung nach dem aktuellen Stand der Technik und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns. WITCOM ist für die Einrichtung der Datensicherung nach Vorgaben des Kunden verantwortlich sowie für eine Backup-Kontrolle und evtl. Rücksicherungen.

(5) WITCOM haftet jedoch nicht dafür, dass die Wiederherstellung einer Datei unter allen Umständen gelingt. So haftet WITCOM insbesondere nicht für Datenverlust der dadurch eintritt, dass eine Vollsicherung durch die nachfolgende Vollsicherung überschrieben wird.

(6) Die vom Kunden im Rahmen von WITCOM BACKUP&RESTORE im Rechenzentrum gespeicherten Daten bleiben in dessen alleiniger Verfügungsgewalt und sind vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. WITCOM und Dritten stehen keinerlei Rechte an diesen Daten zu. WITCOM ist jedoch zum Datenzugriff berechtigt, wenn dies zur Erbringung des Service notwendig wird. Der aktuell im Rechenzentrum gespeicherte Datenbestand des Kunden wird von WITCOM an Werktagen einmal täglich zusätzlich gesichert. Der Kunde kann jederzeit eine Übermittlung aller oder von Teilen seiner aktuellen Datenbestände auf geeigneten Datenträgern anfordern. Die Bereitstellung der Daten wird dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

§ 52 Auftragsdatenverarbeitung

WITCOM BACKUP&RESTORE stellt eine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) dar. Aufgrund entsprechender gesetzlicher Vorgaben in Art. 28 Abs. 3 DSGVO ist für WITCOM BACKUP&RESTORE daher ein entsprechender Zusatzvertrag über Auftragsdatenverarbeitung schriftlich abzuschließen.

§ 53 Verschlüsselung und Datensicherung

(1) Die im Rahmen des Services WITCOM BACKUP&RESTORE vom Kunden gesicherten Daten werden auf WITCOM-Servern gespeichert. Sofern die Kundendaten vertragsgemäß in verschlüsselter Form auf WITCOM-Servern gespeichert werden, ist dem Kunden bewusst, dass die Daten nach demzeitigem Stand der Technik nicht ohne das vom Kunden gewählte Sicherungskennwort entschlüsselt werden können. Bei Verlust des Sicherungskennwortes besteht in den Fällen einer Verschlüsselung – auch für WITCOM – keine Möglichkeit, die Daten des Kunden in lesbarer Form wiederherzustellen.

(2) WITCOM ist nicht für die Tauglichkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden gesicherten Daten sowie für eine Kontrolle dieser Daten verantwortlich und schließt jegliche Haftung hierfür aus. Durch die Verschlüsselung der Daten hat WITCOM hierauf auch keinen Einfluss. Der Kunde ist selbst für die regelmäßige Datensicherung und Erstellung seiner Backups und für die Überprüfung der Sicherungsprotokolle verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn WITCOM im Auftrag des Kunden eine probeweise Rücksicherung oder Kontrolle der Daten vornimmt.

§ 54 WITCOM VIRTUAL DATACENTER

(1) Mit dem Service „WITCOM VIRTUAL DATACENTER“ wird dem Kunden der Funktionsumfang eines herkömmlichen Servers virtuell zur Verfügung gestellt.

(2) Hardwareeinheiten (CPU, Speichermedium), die im ausschließlichen, direkten Herrschaftsbereich der WITCOM stehen, werden zur Bereitstellung virtueller

Allgemeine Geschäftsbedingungen der WITCOM

Wiesbadener Informations- und Telekommunikations GmbH

Kundenserver genutzt. Die Virtualisierungstechnik eines namhaften Herstellers stellt dabei die Abgrenzung der Zugriffe verschiedener Kunden auf nur die jeweils festgelegten eigenen logischen Bereiche trotz der gemeinsam benutzten Hardwareschicht sicher.

(3) Für die Nutzung dieses Service ist eine Netzwerkanbindung vom Kunden an das WITCOM DataCenter erforderlich. Die Netzwerkanbindung ist nicht Bestandteil des Services Virtual Server, kann jedoch von WITCOM dem Kunden nach gesonderter Beauftragung als separate Dienstleistung zur Verfügung gestellt werden.

(4) Bei Beendigung des Vertrages werden nach vierzehn (14) Tagen automatisch der virtualisierte Server und die entsprechenden Userlaufwerke gelöscht. Das unwiderrufliche Löschen der Userdaten erfolgt nach sicheren und zuverlässigen Algorithmen. Eventuell vorhandene Backup Daten werden ebenfalls gelöscht. Nach erfolgreichem Löschvorgang erhält der Kunde eine Löschbestätigung. Optional können die Daten der Userlaufwerke auf einem mobilen Datenträger für den Kunden bereitgestellt werden. Diese Leistung muss rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages bei WITCOM beauftragt werden. Die Bereitstellung der Userdaten wird dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Besondere Geschäftsbedingungen für Kauf und Miete

§ 55 Geltungsbereich

(1) Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für Kauf und Miete von Hardware gelten für alle Verträge zwischen WITCOM und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Kauf- oder die Miet-Verträge zum Inhalt haben.

(2) Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

§ 56 Leistungsumfang

Leistungen der WITCOM im Rahmen des Verkaufs und / oder der Vermietung von Hardware können auch die Nutzung von durch WITCOM zur Verfügung gestellte Software umfassen. Hierbei gelten dann auch die Bestimmungen der Besonderen Geschäftsbedingungen für Softwarenutzung.

§ 57 Eigentumsübergang beim Kauf

Das Eigentum an der von WITCOM verkauften Ware geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Käufer über.

§ 58 Gefahrübergang

Der Kunde trägt das Transport- bzw. Versandrisiko, die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald WITCOM die Ware an die zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Unternehmen ausgeliefert hat.

§ 59 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bei Miete

Werden dem Kunden Sachen mietweise überlassen, so hat der Kunde diese pfleglich zu behandeln und auf Wunsch der WITCOM über die Mietsache(n) einen branchenüblichen Wartungs- und Instandhaltungsvertrag zu schließen. Für den Fall, dass WITCOM einen solchen Wartungs- und Instandhaltungsvertrag anbietet, hat der Kunde den entsprechenden Vertrag mit WITCOM zu schließen.

§ 60 Gewährleistung und Haftung

1) Ist eine von WITCOM verkaufte Sache mangelhaft, so hat WITCOM zunächst das Recht zur Nacherfüllung, insbesondere zur Behebung des Mangels oder zur Lieferung eines mangelfreien Ersatzgerätes. Sollte die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises verlangen oder den Rücktritt vom Kaufvertrag erklären. Der Kunde hat offensichtliche Fehler innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen ab Lieferung gegenüber WITCOM schriftlich zu rügen. Zur Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung der Rüge.

(2) Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr. Für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden gelten abweichend von vorstehendem die gesetzlichen Regelungen.

(3) Ist eine von WITCOM mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von WITCOM die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann WITCOM auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der WITCOM auf Schadensersatz gem. §536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

(4) Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und WITCOM.

(5) Geräte und Geräteteile, die WITCOM im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen in ihr Eigentum über.