

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der GlasCom Salzlandkreis GmbH für den Anschluss zum Internet (AGB Internet Gewerbekunden)

Stand: 01.12.2021

## 1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

- 1.1 Diese AGB regeln das zwischen dem Kunden und der GlasCom Salzlandkreis GmbH (nachfolgend GLASCOM genannt) begründete Kundenverhältnis hinsichtlich des von GLASCOM angebotenen Zugangs zum Internet und der von GLASCOM in diesem Zusammenhang angebotenen Telekommunikationsdienstleistung. Sie gelten auch für hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 GLASCOM erbringt ihre Dienstleistungen auf der Grundlage dieser AGB. Sie werden ergänzt durch die jeweiligen Einzelvereinbarungen mit dem Kunden, die Leistungsbeschreibung, die jeweils gültigen Preislisten zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss und die Hinweise zum Datenschutz sowie die einschlägigen gesetzlichen Regelungen. Vorrangig vor den nachfolgenden AGB gelten die Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und des Gesetzes zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG) in der jeweils gültigen Fassung.
- 1.3 Die GLASCOM behält sich das Recht zur Änderung dieser AGB und des entsprechenden Vertrages des Kunden vor, sofern dies aus triftigem Grund erforderlich ist, durch die Änderung das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt und die Änderung somit für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund ist gegeben, wenn Entwicklungen nach Vertragsabschluss, die GLASCOM weder vorhersehen noch beeinflussen konnte, zu nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages führen. Zudem liegt ein triftiger Grund vor, wenn Regelungslücken, die nach Vertragsabschluss entstanden sind, zu nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages führen und daher deren Beseitigung erforderlich ist. Regelungslücken können beispielsweise entstehen, wenn eine Gesetzesänderung oder die Rechtsprechung zur Unwirksamkeit einer Bestimmung dieser AGB führt.
- 1.4 GLASCOM kann die Leistungsbeschreibung für Internetdienstleistungen ändern, sofern dies aus triftigem Grund erforderlich ist, durch die Änderung das ursprüngliche Verhältnis von Leistung und Gegenleistung gewahrt bleibt und die Änderung somit für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund ist insbesondere gegeben, wenn eine Änderung der Leistungsbeschreibung zur Anpassung an technische Entwicklungen oder neue technische Standards oder aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben erforderlich ist.

- 1.5 GLASCOM wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor die Änderung der AGB oder der Leistungsbeschreibung bzw. des Vertrages wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Änderung sowie über ein bestehendes Widerspruchsrecht gemäß Ziffer 1.6 und ein bestehendes Kündigungsrecht nach Ziffer 1.7 dieser AGB unterrichten.
- 1.6 Bis zu dem in der Unterrichtung mitgeteilten Zeitpunkt kann der Kunde der Änderung in Textform widersprechen, es sei denn, die Änderung ist ausschließlich zum Vorteil des Kunden oder rein administrativer Art und hat keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder die Änderung ist unmittelbar durch EU-Recht oder innerhalb der Bundesrepublik Deutschland geltendes Recht vorgeschrieben. Nach einem fristgerechten Widerspruch des Kunden wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. GLASCOM wird den Kunden bei Mitteilung der Änderung auf diese Rechtslage besonders hinweisen.
- 1.7 Der Kunde kann den Vertrag unabhängig von der Ausübung des Widerspruchsrechts bei einer einseitigen Änderung der AGB, der Leistungsbeschreibung oder der übrigen Vertragsbedingungen ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderung ist ausschließlich zum Vorteil des Kunden oder rein administrativer Art und hat keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder die Änderung ist unmittelbar durch EU-Recht oder innerhalb der Bundesrepublik Deutschland geltendes Recht vorgeschrieben. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklären, in dem ihm die Unterrichtung nach Ziffer 1.5 dieser AGB über die Änderung zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung bzw. die Änderung der AGB wirksam werden soll. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.
- 1.8 Der Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen.

## 2. Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Der Vertrag kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden und der anschließenden Annahme durch GLASCOM zustande, sofern der Kunde von seinem Widerrufsrecht innerhalb der gesetzlichen Fristen keinen Gebrauch gemacht hat. Die Annahme durch GLASCOM erfolgt durch Zugang eines Bestätigungsschreibens beim Kunden oder mit der ersten Leistungsbereitstellung durch GLASCOM.
- 2.2 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, erteilt GLASCOM dem Kunden die in Artikel 246 oder Artikel 246a § 1 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB)

werden die Informationen in einem von GLASCOM bereitgestellten, leicht herunterladbaren Dokument erteilt. Die Informationen werden auf Anfrage in einem Format bereitgestellt, das für Endnutzer mit Behinderungen zugänglich ist. Der Kunde wird durch MDCC ausdrücklich auf die Verfügbarkeit der bereitgestellten Informationen sowie darauf hingewiesen, dass er über die Informationen zum Zweck der Dokumentation, der künftigen Bezugnahme und der unveränderten Wiedergabe nur verfügen kann, wenn er diese herunterlädt.

2.3 Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt GLASCOM dem Kunden eine klare und leicht lesbare Vertragszusammenfassung unter Verwendung des Musters in der Durchführungsverordnung (EU) 2019/2243 der EU-Kommission vom 17. Dezember 2019 zur Festlegung eines Musters für die Vertragszusammenfassung, das von den Anbietern öffentlich zugänglicher elektronischer Kommunikationsdienste gemäß der Richtlinie (EU) 2018/1972 des Europäischen Parlaments und des Rates zu verwenden ist (ABl. L 336 vom 30.12.2019, S. 274), kostenlos zur Verfügung. Die Vertragszusammenfassung legt die Hauptelemente der Informationspflichten dar und umfasst folgende Informationen:

- a) Name, Anschrift und Kontaktangaben der GLASCOM sowie Kontaktangaben für Beschwerden, falls diese sich von ersteren unterscheiden,
- b) die wesentlichen Merkmale der zu erbringenden Dienste,
- c) die jeweiligen Preise für die Aktivierung der Telekommunikationsdienste und alle wiederkehrenden oder verbrauchsabhängigen Entgelte, wenn die Dienste gegen direkte Geldzahlung erbracht werden,
- d) die Laufzeit des Vertrages und die Bedingungen für seine Verlängerung und Kündigung und
- e) die Nutzbarkeit der Produkte und Dienste für Endnutzer mit Behinderungen.

Ist es aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so wird sie dem Verbraucher unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Verbraucher nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt. Genehmigt der Verbraucher den Vertrag nicht, so steht der GLASCOM, wenn sie gegenüber dem Verbraucher in Erwartung der Genehmigung den Telekommunikationsdienst erbracht hat, kein Anspruch auf Wertersatz zu.

2.4 Die Bestimmungen der Ziffer 2.3 dieser AGB gelten auch für alle Vertragselemente von Angebotspaketen im Sinne des § 66 Abs. 1 TKG. Die in Ziffer 2.2 und Ziffer 2.3 dieser AGB genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, der Kunde hat mit GLASCOM ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

2.5 Zur Auftragsannahme behält sich GLASCOM vor,

- a) im Rahmen einer Bonitätsprüfung bei der CRIF Bürgel GmbH Auskünfte einzuholen und die Annahme des Auftrages davon abhängig zu machen;
- b) den Auftrag nicht anzunehmen, wenn der Kunde mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen mit GLASCOM oder einem mit ihr verbundenen Unternehmen im Rückstand ist;
- c) die vertraglichen Leistungen bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden von einer durch den Kunden zu erbringenden

Vorauszahlung zwischen 150,00 EUR bis zu einem Jahresbetrag zuzüglich der fixen Einmalentgelte für das jeweils gewünschte Produkt oder von einer Sicherheitsleistung abhängig zu machen; GLASCOM wird die Vorauszahlung bzw. die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

d) Im Rahmen eines Anbieterwechsels erstattet GLASCOM bei vorausbezahlten Diensten als abgebender Anbieter dem Kunden auf Anfrage das Restguthaben. Für die Erstattung darf nur dann ein Entgelt berechnet werden, wenn dies im Vertrag festgelegt ist. Etwaige Entgelte müssen in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Kosten stehen, die der GLASCOM im Zusammenhang mit der Erstattung entstehen.

e) dass der Kunde der GLASCOM einen Antrag auf Abschluss eines Nutzungsvertrages (vormalige Grundstückseigentümergeklärung) vorlegt, der von dem Eigentümer oder sonstigen dinglich Berechtigten abgegeben und unterzeichnet worden ist, dessen Grundstück durch die Einrichtung und/oder Erbringung der vertraglichen Leistung der GLASCOM betroffen wird.

2.6 Voraussetzung zur Schaltung des Internetanschlusses ist ein mit GLASCOM oder mit einem mit GLASCOM kooperierenden Netzbetreiber bestehender Breitbandanschlussvertrag und ein betriebsbereiter Breitband-Hausanschluss.

### 3. Leistungen der GLASCOM

3.1 Inhalt und Umfang der von GLASCOM zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag, der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss und den hierauf Bezug nehmenden schriftlichen Vereinbarungen der Vertragspartner, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den jeweils geltenden Preislisten sowie aus den vorvertraglichen Informationen gemäß Ziffer 2.2 und der Vertragszusammenfassung gemäß Ziffer 2.3 dieser AGB.

3.2 GLASCOM stellt dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anzuwendenden Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes einen Zugang zum Internet zur Verfügung. Die Bereitstellung des Internetanschlusses erfolgt etwa binnen 3 Wochen nach Zugang des Auftrags des Kunden, sofern die unter Ziffer 2.1 bis 2.7 genannten Voraussetzungen vorliegen. Der Internetzugang erfolgt über die breitbandige, von GLASCOM betriebene Hausverteilanlage und einem von GLASCOM gegen Zahlung einer Kautions (vgl. Preisliste/Leistungsbeschreibung) zur Verfügung gestellten Router inklusive Ethernet- oder USB-Schnittstelle. Die Installation des Routers übernimmt GLASCOM oder ein von GLASCOM beauftragtes Unternehmen. Die Installation einer Netzwerkkarte (bzw. des USB-Treibers) für den Internetzugang erfolgt durch den Kunden.

3.3 Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten stellt GLASCOM dem Kunden folgende Leistungen zur Verfügung:

- a) Zugang zum Internet ohne zeitliche Zugangsbeschränkung und ohne monatliche Beschränkung bzw. Tarifierung des Datenvolumens (Flatrate) gemäß Leistungsbeschreibung. Bei der Bereitstellung einer Flatrate erfolgt dennoch eine Erfassung

- von Daten (z.B. Datenvolumen) für eine entsprechende Netzplanung und für statistische Auswertungen sowie regulatorisch bedingte Meldungen. Die erfassten Daten werden nicht zur Rechnungsstellung herangezogen;
- b) dynamische Zuweisung einer IP-Hostadresse aus dem GLASCOM-IP-Adressraum für die Dauer der Inanspruchnahme von Internet-Dienstleistungen (automatische Vergabe der jeweiligen IP-Hostadresse bei jedem Verbindungsaufbau);
- 3.4 Die Zuteilung zusätzlicher sowie die permanente Zuteilung von IP-Hostadressen (vgl. Ziff. 3.3b) wird dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss in Rechnung gestellt. GLASCOM behält sich das Recht vor, die zugeteilte IP-Adresse aus technisch notwendigen Gründen zu wechseln.
- 3.5 Der Umfang der Internetdienstleistungen kann durch folgende Punkte beeinflusst werden:
- a) Die vom Kunden verwendete Infrastruktur (z.B. Endgeräte, Software) kann den Umfang der Internet-Dienstleistungen begrenzen. Da eine solche Begrenzung nicht durch den von GLASCOM erbrachten Leistungsumfang verursacht und von GLASCOM nicht beeinflussbar ist, resultieren hieraus keine Ansprüche des Kunden gegenüber GLASCOM.
- b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass GLASCOM keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten und Kontinuitäten zu anderen Nutzern bzw. Dienstleistern im weltweiten Internet hat. Verzögerungen, die sich aus der jeweiligen Netzkonfiguration ergeben, gehen nicht zu Lasten von GLASCOM. Auf Grund von technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze und der Qualität der Anbindungen der jeweiligen Ziel-Server können die Übertragungsgeschwindigkeit und der Umfang des Internet-Zugangs im Einzelfall unterhalb der Produktbandbreite liegen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nicht direkt kabelgebunden am Endgerät Zugang zum Internet herstellt (z.B. Nutzung von WLAN), die auf seinem für den Zugang zum Internet verwendeten Gerät befindliche Software verlangsamenden Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit hat oder die kundenseitige Infrastruktur die Datenrate nicht ermöglicht.
- 3.6 Soweit GLASCOM bestimmte Nebendienstleistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.
- 3.7 GLASCOM ist berechtigt, ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste oder der Datensicherheit erforderlich ist. Dadurch bedingte Einschränkungen sind von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen. GLASCOM wird den Kunden in jedem Falle einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung unterrichten. Der Kunde ist verpflichtet, zusätzlich die Mitteilungsseiten auf dem www-Kundenportal der GLASCOM ([www.glascom-slk.de](http://www.glascom-slk.de)) regelmäßig auf diese Informationen hin durchzusehen.
- 3.8 GLASCOM übernimmt keine Verantwortung, wenn sie an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt unvorhergesehener Ereignisse, die GLASCOM oder deren Zulieferer

betreffen, gehindert wird und die GLASCOM auch mit äußerster Sorgfalt nicht abwenden konnte („höhere Gewalt“). Hierzu gehören Arbeitskämpfmaßnahmen, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Feuer, Hochwasser, Krieg, Naturkatastrophen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen anderer Betreiber, durch Dritte verursachte und durch GLASCOM nicht vorhersehbare und abwendbare Leistungsunterbrechungen und ähnliche Umstände.

#### 4. Tarifberatung

- 4.1 GLASCOM berät den Kunden hinsichtlich des für den jeweiligen Kunden besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.
- 4.2 GLASCOM erteilt Kunden auf einem dauerhaften Datenträger Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.
- 4.3 In der Information über den besten Tarif wird dem Kunden zudem Folgendes abgegeben:
- a) das Datum des Vertragsbeginns
- b) den aktuellen Zeitpunkt des Endes der Vertragslaufzeit
- c) die Kündigungsfrist und den letzten Kalendertag, an dem die Kündigung eingehen muss, um eine Vertragsverlängerung zu verhindern, und
- d) einen Hinweis auf die Information zum generellen Ablauf des Anbieterwechsels auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

#### 5. Informationen gemäß Artikel 4 Abs. 1 der Verordnung (EU) 2015/2120 vom 25.11.2015

- 5.1 Um eine bestmögliche Netzperformance und Dienstverfügbarkeit zu gewährleisten, führt GLASCOM kontinuierlich Verkehrsmanagementmaßnahmen durch. Diese sind erforderlich, um Verkehrsflüsse zu optimieren und bei Ausfall einzelner Netzsegmente automatisch Ersatzschaltungen vorzunehmen. So wird insbesondere bei eingeschränkter Kapazität sichergestellt, dass Dienstkategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (wie z.B. Sprache) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes. Die Verkehrsmanagementmaßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs. Zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer hat GLASCOM Portsperrern eingerichtet, wodurch einzelne Anwendungen oder Dienste, die die geblockten Ports nutzen wollen, beeinträchtigt werden bzw. nicht über diese Ports nutzbar sind. Diese Sperren führen dazu, dass die Internetnutzung über diese Ports nicht möglich ist. Weitere Auswirkungen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre des Kunden und den Schutz der personenbezogenen Daten des Kunden bestehen nicht.
- 5.2 GLASCOM führt bei Internetprodukten keine Volumenbegrenzungen an Internet-Anschlüssen durch. Eine Begrenzung bezieht sich lediglich auf die maximale Bandbreite des jeweils vom Kunden gebuch-

ten Produkts. Der Leistungsbeschreibung können die maximalen Download- und Upload-Geschwindigkeiten entnommen werden. Es handelt sich hierbei um sog. Bruttodatenraten. Jede Übertragung enthält, außer den reinen Nutzdaten, auch Daten, die für die Verkehrslenkung und Qualitätssicherung notwendig sind. Daher kann es bei Speedtests zu geringen Abweichungen in der angegebenen Download- und Upload-Geschwindigkeit kommen, die nichts mit der Qualität des Anschlusses zu tun haben. Die am Anschluss des Kunden erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind zudem abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhaltenanbieters und den vom Kunden verwendeten Endgeräten (z.B. Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und übriger Software).

- 5.3 Die gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste an einem Anschluss ist grundsätzlich bis zur jeweils gebuchten maximalen Bandbreite möglich. Es ist jedoch zu beachten, dass einige Dienste sehr hohe Datenraten erfordern, um einwandfrei genutzt werden zu können. Bei einer sehr hohen Auslastung des Anschlusses des Kunden, z.B. bei gleichzeitiger Nutzung mehrere hochbitratiger Dienste, kann es zu Beeinträchtigungen kommen (beispielsweise zu ruckelnden Bildern bei Videostreaming, längeren Wartezeiten bei Up- und Downloads oder langsamen Seitenaufbau).
- 5.4 Die maximalen, normalerweise zur Verfügung stehenden und minimalen Download- und Upload-Geschwindigkeiten des jeweiligen Produkts ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag und sind in der Preisliste/Leistungsbeschreibung dargestellt.
- 5.5 Sofern GLASCOM die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreitet und hat der Kunde GLASCOM darüber informiert, ohne dass GLASCOM in angemessener Zeit Abhilfe schaffen konnte, so stehen dem Kunden nach Ablauf der Abhilfefrist für den betroffenen Vertrag die gesetzlich gewährten Rechte zu. GLASCOM ist bemüht, sowohl im Interesse seiner Kunden als auch im Interesse der nachhaltigen Sicherung seiner Netz- und Dienstqualität, mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte kann der Kunde dann schriftlich eine Beschwerde bei der für GLASCOM zuständigen Aufsichtsbehörde, der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, zur Streitschlichtung vorlegen, wenn GLASCOM nach Meinung des Kunden keine Abhilfe für die beim Kunden bestehenden Probleme mit der Internetgeschwindigkeit schaffen konnte. Auf der Webseite der BNetzA ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) sind weitere Informationen zu dem Verbraucherstreitbelegungsverfahren veröffentlicht.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde schafft im Bereich seiner Betriebssphäre bzw. Wohnung alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. GLASCOM wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
- a) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von GLASCOM die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen,

- b) zur Vornahme von Servicemaßnahmen oder zur Rücknahme von Eigentum der GLASCOM für den ungehinderten Zutritt von Servicetechnikern der GLASCOM oder von durch GLASCOM beauftragten Unternehmen zu den technischen Einrichtungen in seinen Räumen während der üblichen Geschäftszeiten zu sorgen,
- c) die Installations- und Fehlerbehebungsmaßnahmen in angemessenem Umfang zu unterstützen und eigene Eingriffe jeglicher Art in die von GLASCOM installierten Anschlusskomponenten und Verlegungen zu unterlassen,
- d) neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung von GLASCOM einzuführen.

- 6.2 Der Kunde wird nur die durch GLASCOM vorgegebenen Standard-Schnittstellen nutzen. Andere Schnittstellen können nur nach vorheriger Zustimmung von GLASCOM genutzt werden.
- 6.3 Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. GLASCOM behält sich das Recht vor, bestimmte Anwendungen dieser Protokollfamilie nicht zu unterstützen, wenn durch diese die Sicherheit der GLASCOM nicht gewahrt werden.
- 6.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des GLASCOM-Netzes führen können.
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, GLASCOM gegenüber unverzüglich alle erkennbaren Mängel oder Schäden, die die Funktion des GLASCOM-Netzes beeinträchtigen können, anzuzeigen und im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen können. Ebenfalls sind Übertragungs- und Systemfehler, die für den Kunden erkennbar sind, gegenüber GLASCOM unverzüglich anzuzeigen.
- 6.6 Der Kunde ist verpflichtet, anerkannten Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen, insbesondere das persönliche Kennwort vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren und unverzüglich zu ändern oder die Änderung zu veranlassen, falls die Vermutung besteht, dass nichtberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
- 6.7 Der Kunde hat GLASCOM unverzüglich jede Änderung der persönlichen Daten, wie Name, Anschrift, Firma, Rechtsform, Kontoverbindung u. ä., mitzuteilen.

## 7. Einsatz eines kundeneigenen Telekommunikationsendgerätes

Dem Kunden ist es gestattet, ein eigenes Telekommunikationsendgerät unter den Voraussetzungen anzuschließen, die im Technischen Beiblatt der GLASCOM zum Telefon-/Internetvertrag geregelt sind. Es gelten die Leistungsbeschreibungen und die Preislisten der GLASCOM.

Das Netz der GLASCOM endet am passiven Netzabschlusspunkt (Anschlussdose/Port). Die GLASCOM haftet nicht für die Sicherheit und Funktionalität eines vom Kunden eingebrachten Telekommunikationsendgerätes. Der Kunde haftet der GLASCOM für durch den Einsatz seines Telekommunikationsendgerätes schuldhaft verursachte Schäden.

## 8. Nutzung durch Dritte und Übertragung

- 8.1 Ohne vorherige schriftliche Einwilligung der GLASCOM ist es dem Kunden nicht gestattet, Dritten Gelegenheit zu geben, ebenfalls die durch GLASCOM zu erbringenden Telekommunikations-Dienstleistungen zu nutzen bzw. an Dritte weiterzugeben, insbesondere weiterzverkaufen. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der GLASCOM rechtsgeschäftlich auf Dritte übertragen.
- 8.2 GLASCOM hat das Recht, ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf zur ordnungsgemäßen Fortführung des Vertrages geeignete Dritte rechtsgeschäftlich zu übertragen. Der Kunde ist in diesem Fall berechtigt, das Vertragsverhältnis mit Wirksamkeit zum Zeitpunkt der Übertragung/ Beauftragung zu kündigen. Die Kündigung kann nur binnen eines Monats nach Mitteilung der GLASCOM über die Übertragung erfolgen.

## 9. Verantwortlichkeit für Inhalte

- 9.1 Soweit GLASCOM dem Kunden den Zugang zur Nutzung des Internets vermittelt, unterliegen die übermittelten Inhalte keiner Überprüfung durch GLASCOM, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensstiftende Software (z.B. Viren) enthalten.
- 9.2 Soweit GLASCOM dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Der Kunde ist verpflichtet, GLASCOM von Ansprüchen Dritter aufgrund der gespeicherten Inhalte freizustellen, soweit er diese zu vertreten hat.
- 9.3 Der Kunde ist verpflichtet, Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, gemäß der Bestimmungen des Telemediengesetzes (TMG) mit einer Anbieterkennzeichnung zu versehen.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, deutlich auf die von ihm festgelegten Nutzungs- und Schutzrechte hinzuweisen. Die entsprechenden Hinweise müssen für andere Kunden offensichtlich sein und vor dem Zugriff auf solche Art rechtlich geschützter Informationen bekannt gegeben werden.
- 9.5 Soweit GLASCOM dem Kunden unentgeltlich das Internet-Portal [www.glascom-slk.de](http://www.glascom-slk.de) zur Verfügung stellt, haftet GLASCOM nicht für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der über dieses Portal übermittelten Informationen und Inhalte Dritter. Soweit hinsichtlich der Nutzung von Angeboten anderer Anbieter, zu welchen GLASCOM über das Portal den Zugang zur Verfügung stellt, Vertragsverhältnisse zustande kommen, geschieht dies ausschließlich zwischen dem anderen Anbieter und dem Kunden. GLASCOM übernimmt keinerlei Haftung für die Erfüllung der entsprechenden vertraglichen Verpflichtungen.

## 10. Missbrauch

- 10.1 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zum Internet und in diesem Zusammenhang angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
- keine Eingriffe in das GLASCOM-Netz oder in andere Netze vorzunehmen;
  - keine Maßnahmen zur Manipulation fremder Rechner durchzuführen;
  - keine Kettenbriefe (Spam) zu erstellen und/oder weiterzuleiten;

- kein missbräuchliches Posting von Nachrichten zu Werbezwecken bzw. keine ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner);
  - kein Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing);
  - kein Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing);
  - keine Verbreitung von Viren, Würmern, Trojanischen Pferden oder anderer Software oder technischer Mittel, die geeignet oder dafür bestimmt sind, Störungen und/oder Schäden in Kommunikationsnetzen, an Soft- und Hardware, Inhalten und Daten zu verursachen;
  - für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zu sorgen;
  - keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die pornographische Schriften im Sinne von § 184 StGB oder jugendgefährdete Schriften im Sinne von §§ 1, 6, 21 GjS darstellen, die im Sinne von §§ 86, 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern, ehrverletzende Äußerungen enthalten oder sonstige rechts- oder sittenwidrige Inhalte enthalten;
  - den Internetzugang nur für den rein geschäftlichen Gebrauch zu nutzen;
  - den Internetzugang nicht dazu zu nutzen, einen Rechner permanent als Server erreichbar zu machen oder einen Router (Hardware- oder Software-Router) oder vergleichbare Netzwerkelemente, die die Verbindung von Rechnernetzen mit dem Internet ermöglichen, gewerblich zu betreiben;
- 10.2 für die Sicherheit seiner Daten auf seinem Rechner und im Netz selbst zu sorgen und sich vor Angriffen aus dem Internet und Angriffen auf seine eigene Netzinfrastruktur (z.B. WLAN-Zugänge) dem Stand der Technik entsprechend zu schützen.
- 10.3 Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über den Dienst Kenntnis von Inhalten im Sinne der Ziff. 10.1 i) erlangen.
- 10.4 Der Kunde haftet GLASCOM für Schäden, die durch Verstöße gegen seine sich aus Ziff. 10.1 und 10.2 ergebenden Pflichten entstehen und stellt GLASCOM von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei. Dies gilt nicht, wenn er den Verstoß nicht zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- 10.5 GLASCOM ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt aufweist, entsprechend der jeweils geltenden Gesetze, insbesondere des TMG, jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

## 11. Entgelte und Zahlungsweise

- 11.1 Die Zahlungspflicht des Kunden entsteht mit Bereitstellung der beauftragten Dienste.
- 11.2 Die vom Kunden an GLASCOM zu zahlenden Entgelte bestimmen sich aus dem im Vertrag benannten Tarif und nach der jeweils gültigen Preisliste zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss.

11.3 Die monatlich zu zahlenden nutzungsunabhängigen Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Dies gilt nicht für den ersten Abrechnungsmonat; für diesen erfolgt die Rechnungsstellung nachträglich. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der Freischaltung des ersten Anschlusses. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Abrechnungszeitraums zu zahlen, wird jeder Tag, für den eine Zahlungspflicht besteht, im Verhältnis zur Anzahl der Kalendertage des betreffenden Monats anteilig berechnet.

11.4 Sämtliche weitere Entgelte sind nach Leistungserbringung bzw. nach Eintritt des dort genannten Ereignisses zu zahlen.

11.5 Sämtliche Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.

11.6 GLASCOM ist berechtigt, dem Kunden die Rechnung für einen Zeitraum von zwölf Monaten auf der Internetseite [www.glascom-slk.de](http://www.glascom-slk.de) zum Abruf zur Verfügung zu stellen.

11.7 Rechnungen der GLASCOM an den Kunden enthalten mindestens Folgendes:

- a) die konkrete Bezeichnung der in Rechnung gestellten Leistungen;
- b) den Namen und die ladungsfähige Anschrift des rechnungsstellenden Anbieters;
- c) eine nationale Ortsnetzziffernummer, E-Mail-Adresse und Internetseite des rechnungsstellenden Anbieters.

Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten Rechnungen an den Kunden zusätzlich folgende Angaben:

- den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Drittanbieters;
- eine nationale Ortsnetzziffernummer oder eine kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des Drittanbieters;
- den Hinweis auf eine E-Mail-Adresse, die ladungsfähige Anschrift des Drittanbieters und bei einem Drittanbieter mit Sitz im Ausland zusätzlich die ladungsfähige Anschrift eines allgemeinen Zustellungsbevollmächtigten im Inland.

Hat der Kunde vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an die GLASCOM auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen. GLASCOM wird den Rechnungsempfänger in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

11.8 Der für den Internetzugang benötigte Router wird von GLASCOM gegen Zahlung einer Kautions gemäß der jeweils gültigen Preisliste zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss zur Verfügung gestellt. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, den Router auf eigene Kosten innerhalb von zwei Wochen an GLASCOM zurückzugeben. Ausgenommen von dieser Regelung sind die Kunden, die weiterhin in einem Vertragsverhältnis über die Erbringung von Telefon-Dienstleistungen mit GLASCOM stehen und zur Nutzung der dort vereinbarten Dienstleistungen der Router deshalb notwendig ist. Wird der Router nach Beendigung des Vertragsverhältnisses vom Kunden nicht zurückgegeben bzw. wurde der Router vom Kunden beschädigt, ist der Kunde verpflichtet, an GLASCOM Schadensersatz zu leisten. Der Wertersatz für ein durch den Kunden beschädigten oder einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des

Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltenen Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

11.9 GLASCOM kann die in der Preisliste festgelegten Entgelte erhöhen, wenn und soweit sich die für die Kalkulation des Entgeltes maßgeblichen Kosten der effektiven Leistungsbereitstellung entsprechend der Änderung der nachfolgenden Faktoren erhöhen:

- a) rechtliche oder technisch erforderliche oder angezeigte Umrüstung des Breitbandkabelnetzes;
- b) Erhöhung der Signalkosten oder Kosten dritter Vorlieferanten;
- c) Erhöhung der Wartungs-, Inkasso-, Lohn- und Materialkosten und sonstigen Kosten des technischen Betriebs sowie erstmalige Erhebung oder Erhöhung von Steuern, Abgaben oder Gebühren sowie ähnlicher Kosten;
- d) Erhöhung der Kosten der Kundenverwaltung;
- e) bei Einführung neuer oder Erhöhung bestehender Urheberrechts- und Leistungsschutzrechtsvergütungen, die an Rechteinhaber oder Verwertungsgesellschaften bezüglich der Vertragsleistungen von GLASCOM zu zahlen sind.

Die Preisanpassung ist nur zulässig bis in Höhe der auf die Vertragsleistungen entfallenden Kostenerhöhung und bei gleichzeitiger Berücksichtigung von Minderungen anderer Kostenbestandteile bei der Berechnung der Erhöhung der Gesamtkosten für die Vertragsleistungen.

GLASCOM wird den Kunden über die Preiserhöhung mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor die Preiserhöhung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger sowie über ein bestehendes Widerspruchsrecht gemäß Ziffer 11.10 und ein bestehendes Kündigungsrecht nach Ziffer 11.11 dieser AGB unterrichten.

11.10 Bis zu dem in der Unterrichtung mitgeteilten Zeitpunkt kann der Kunde der Preiserhöhung in Textform widersprechen, es sei denn, die Preiserhöhung ist unmittelbar durch EU-Recht oder innerhalb der Bundesrepublik Deutschland geltendes Recht vorgeschrieben. Nach einem fristgerechten Widerspruch des Kunden wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. GLASCOM wird dem Kunden bei Mitteilung der Änderung auf diese Rechtslage besonders hinweisen.

11.11 Der Kunde kann unabhängig von der Ausübung des Widerspruchsrechts den Vertrag ab Zugang der Unterrichtung über die Preiserhöhung ohne Kosten und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Preiserhöhung ist unmittelbar durch EU-Recht oder innerhalb der Bundesrepublik Deutschland geltendes Recht vorgeschrieben. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklären, in dem ihm die Unterrichtung über die Preiserhöhung zugeht. Der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Preiserhöhung wirksam werden soll. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

11.12 Soweit sich die Gesamtkosten der GLASCOM für die Erbringung der Vertragsleistungen gemäß Ziffer 11.9 aufgrund von Umständen verringern, die nach Vertragsschluss eintreten, verpflichtet sich GLASCOM, das für die betroffenen Vertragsleistungen zu zahlende Entgelt entsprechend der auf diese Vertragsleistungen entfallenden Kostenverringerung und dem Anteil, den der verrin-

gerte Kostenbestandteil an den auf die Vertragsleistungen entfallenden Gesamtkosten hat, zu reduzieren. Erhöhungen anderer Kostenbestandteile gemäß Ziffer 11.9 kann GLASCOM bei der Berechnung der Verringerung der Gesamtkosten berücksichtigen, sofern diese Kostenerhöhungen nicht bereits bei dem ursprünglich vereinbarten Entgelt oder einer Entgelterhöhung berücksichtigt wurden. GLASCOM wird den Kunden über die Preisreduzierung mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor die Preisreduzierung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger unterrichten. Eine Preisreduzierung berechtigt den Kunden nicht zu einer Kündigung des Vertrages. Das Recht zur ordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.

11.13 Bei einer Änderung des gesetzlichen Umsatzsteuersatzes ist die GLASCOM berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

11.14 Alle Zahlungen des Kunden werden monatlich per Einzugsermächtigung von GLASCOM eingezogen, soweit im Einzelfall keine andere Zahlungsweise vereinbart wurde. Der Kunde ist verpflichtet, eine ausreichende Deckung auf dem Konto vorzuhalten sowie GLASCOM alle Kosten zu ersetzen, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, der Kunde hat nachweislich die erforderliche Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.

11.15 Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Rechnung gegenüber GLASCOM schlüssig begründet in Textform oder schriftlich anzuzeigen (Beanstandung); werden keine Einwendungen innerhalb der Frist erhoben, gilt die Rechnung als vom Kunden genehmigt. GLASCOM wird den Kunden in den Rechnungen auf die Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde verlangen, dass ihm ein nach den einzelnen Verbindungsdaten aufgeschlüsselter Entgeltnachweis und die Ergebnisse einer technischen Prüfung vorgelegt werden, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche von GLASCOM aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig. Ergänzend gelten im Falle der Erhebung von Einwendungen die Bestimmungen des § 67 des Telekommunikationsgesetzes.

11.16 Die zur Vergütungsermittlung und Abrechnung benötigten Verbindungsdaten werden von GLASCOM, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung der Daten nach dem Rechnungsversand wünscht, drei Monate nach Rechnungsstellung gelöscht. Soweit die Verbindungsdaten nach Ablauf dieser Frist oder auf Wunsch des Kunden unmittelbar nach dem Rechnungsversand oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind oder aus technischen Gründen nicht gespeichert werden können, trifft GLASCOM weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

11.17 GLASCOM veröffentlicht an dieser Stelle Informationen zu den von ihr bereitgestellten Beschwerdeverfahren. Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden der Kunden beträgt vier Tage; die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu dem Thema Qualität der Dienstleistungen beträgt fünf Tage, während die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Beschwerden zu den Themen Vertragsdurchführung und Abrechnung drei Tage beträgt. Das Beschwerdeverfahren kann

durch Eingaben in Schriftform oder in Textform (per E-Mail) eröffnet werden.

11.18 Der Kunde kann gegen Ansprüche der GLASCOM nur mit anerkannten, unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## 12. Verzug und Sperre; selektive Sperre zum Schutz vor Kosten

12.1 GLASCOM ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistungen ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperre),

a) wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 EUR in Verzug ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

b) Die Sperre darf frühestens zwei Wochen nach schriftlicher Androhung und unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, durchgeführt werden. Die Androhung kann dabei mit einer Mahnung verbunden werden.

c) Die Sperre unterbleibt, wenn eine Stundungsvereinbarung getroffen wurde.

12.2 Eine Sperre ist ebenfalls zulässig, wenn

a) die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird,

b) der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

c) der Schutz des Telekommunikationsnetzes die unverzügliche Sperre erfordert.

Kommt der Kunde mit einer Zahlung ganz oder teilweise in Verzug, ist GLASCOM berechtigt, Zinsen in Höhe von 5 % über dem jeweiligen Basiszinssatz nach § 247 BGB zu verlangen. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens der GLASCOM bleibt unberührt. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, gegenüber GLASCOM nachzuweisen, dass GLASCOM ein Verzugschaden in geringerer Höhe entstanden ist.

12.3 Die Sperre ist im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird GLASCOM nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspaketes sperren.

12.4 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

12.5 Bei Missbrauch des Internetzugangs durch den Kunden gemäß Ziffer 10.1 a) bis g) ist GLASCOM ebenfalls zur Sperre berechtigt.

12.6 Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der monatlichen Grundpreise gemäß der jeweils gültigen Preisliste zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss bleibt trotz der Sperre unberührt.

### 13. Allgemeiner Kundenservice/Entstörung

- 13.1 Für Auskünfte/Beratung und zur Entgegennahme von Störungsmeldungen steht dem Kunden die auf dem Auftragsformular genannte Servicenummer zur Verfügung.
- 13.2 Der Kunde ist verpflichtet, GLASCOM erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung). Nach Eingang einer Störungsmeldung wird überprüft, ob es sich um eine Störung im Netz der GLASCOM handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird.
- 13.3 GLASCOM nimmt Störungsmeldungen unter der auf dem Auftragsformular genannten Servicenummer entgegen.
- 13.4 Der Kunde kann von GLASCOM verlangen, dass sie unverzüglich mit der Störungsbearbeitung beginnen und diese unentgeltlich beseitigen wird, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.
- 13.5 GLASCOM wird den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren. Wenn GLASCOM die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, wird sie den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- 13.6 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG) wie z. B. technischen Schutzmaßnahmen im Sinne des § 165 TKG, zulässigen Sperren nach § 61 TKG sowie zulässigen Versorgungsunterbrechungen im Rahmen eines Anbieterwechsels nach § 59 TKG oder auf der Verordnung (EU) 2015/2120 (z. B. zulässigen Verkehrsmanagementmaßnahmen sowie Maßnahmen des angemessenen Verkehrsmanagements), sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt 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. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 13.7 Bei einer vom Kunden verschuldeten oder von einem von ihm eingesetzten Gerät oder Leitungsweg ausgehenden Störung oder Beschädigung der Einrichtungen bzw. bei einer vom Kunden gemeldeten, aber nicht vorliegenden Störung ist GLASCOM berechtigt, die durch die Störungs- bzw. Schadensermittlung angefallenen Kosten sowie die Kosten der Behebung der Störung bzw. Beschädigung in Rechnung zu stellen.
- 13.8 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin durch die GLASCOM versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten

Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### 14. Haftung der GLASCOM

- 14.1 Vorbehaltlich anderer Haftungsbestimmungen dieser AGB richtet sich eine Haftung der GLASCOM auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen unabhängig von der Rechtsnatur eines solchen Anspruchs (z.B. vertragliche Ansprüche, Ansprüche aufgrund von Mängeln, Ansprüche aus unerlaubter Handlung) ausschließlich nach dieser Ziffer 14 der AGB.
- 14.2 Für schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die GLASCOM unbeschränkt.
- 14.3 GLASCOM haftet für Sach- und Vermögensschäden, die ihre gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Sie haftet darüber hinaus für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden nur, wenn diese auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht der GLASCOM beruhen und der Höhe nach begrenzt auf das vertragstypische und vorhersehbare Risiko. Eine wesentliche Vertragspflicht ist eine Verpflichtung der GLASCOM, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde regelmäßig vertraut und auch vertrauen darf.
- 14.4 Die Haftung der GLASCOM, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, beschränkt sich gegenüber dem einzelnen Geschädigten auf 12.500,- EUR und bei Bestehen einer Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern insgesamt auf 30 Millionen EUR. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses diese Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.
- 14.5 GLASCOM haftet auch für Mangelfolgeschäden ausschließlich nach den Ziffern 14.1 bis 14.4 dieser AGB.
- 14.6 Die Haftungsbeschränkungen der Ziffer 14 dieser AGB haben auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter sowie der Mitarbeiter und der Erfüllungs- und Verrichtungsgesellschaften der GLASCOM Gültigkeit.
- 14.7 Im Übrigen ist die Haftung der GLASCOM ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.
- 14.8 Der Kunde haftet für von ihm zu vertretende Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung, missbräuchliche oder rechtswidrige



Nutzung des Dienstes, von ihm eingesetzte Geräte ausgehende Störungen oder Beschädigungen der Einrichtungen, unbefugte Eingriffe in das Telekommunikationsnetz oder sonstiges schuldhaftes Verhalten des Kunden entstehen.

## 15. Laufzeit und Kündigung

- 15.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem Tag der Freischaltung des ersten Zugangs zum Internet.
- 15.2 Die Mindestlaufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate.
- 15.3 Nach Ablauf der anfänglichen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag stillschweigend um einen Monat zum Monatsende. Der Kunde kann einen solchen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. GLASCOM wird den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger hinweisen auf
- a) die stillschweigende Verlängerung des Vertrages
  - b) die Möglichkeit, die Verlängerung des Vertrages durch eine rechtzeitige Kündigung zu verhindern, und
  - c) das Recht, einen verlängerten Vertrag rechtzeitig zu kündigen.
- 15.4 Durch eine Kündigung gemäß Ziffer 15.3 entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Wenn ein Kunde berechtigt ist, einen Vertrag vor dem Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, wird von ihm über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangt. Der Wertersatz für ein durch den Kunden einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.
- 15.5 Nach Beendigung des Vertrages über den Internetzugang gemäß Ziffer 15.3 erhält der Kunden noch einen Monat Zugang zu E-Mails, die unter der Mail-Domain der GLASCOM bereitgestellt wurden. Der Kunde hat zudem während dieses Zeitraums die Möglichkeit, diese E-Mails an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterzuleiten.
- 15.6 Die Bestimmungen der Ziffern 15.1 bis 15.5 dieser AGB gelten auch für alle Vertragselemente von Angebotspaketen im Sinne des § 66 Abs. 1 TKG. Wenn ein Bestandteil eines solchen Angebotspaketes bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.
- 15.7 Unberührt bleibt hiervon das Recht der GLASCOM zu einer fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund, insbesondere der Gründe, die unter Ziff. 10.1 dieser AGB genannt sind sowie bei Verletzung der Verpflichtung des Kunden im Sinne von Ziff. 8 dieser AGB. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn sich der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Leistungen nicht unerheblich in Verzug befindet. Als wichtiger Grund gelten auch der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden sowie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens und die Ablehnung eines Antrages auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse.
- 15.8 Wenn der Kunde seinen Wohnsitz wechselt, wird der Vertrag ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt, soweit GLASCOM die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden anbietet. GLASCOM stellt sicher, dass die Aktivierung des Internetdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. Wird der Dienst des Kunden bei einem Umzug länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der GLASCOM als abgebendem Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Umzugs von GLASCOM als abgebendem oder aufnehmendem Anbieter versäumt, kann der Kunde von GLASCOM für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 15.9 Für den durch den Umzug entstandenen Aufwand wird ein Entgelt gemäß der jeweils gültigen Preisliste Sonstige Entgelte zum GLASCOM Gewerbe- und Geschäftskundenanschluss berechnet. Wird die Leistung am neuen Wohnsitz durch GLASCOM nicht angeboten, ist der Kunde berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat in Textform zu kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Der Kunde hat den Wechsel des Wohnsitzes durch Vorlage des Mietvertrages nachzuweisen.
- 15.10 Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 15.1. bis 15.6 endet der Vertrag zu dem Zeitpunkt, in dem der zwischen dem Eigentümer der Wohnung des Kunden und GLASCOM abgeschlossene Gestattungsvertrag endet.

## 16. Minderungs- und Kündigungsrecht bei erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen von der Geschwindigkeit

- 16.1 Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der von der GLASCOM gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 16.2 Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von

der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Ziffer 16.1 dieser AGB unstrittig oder vom Kunden nachgewiesen worden, besteht das Recht des Kunden zur Minderung so lange fort, bis die GLASCOM den Nachweis erbringt, dass sie die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt.

- 16.3 Im Falle des vollständigen Ausfalls des Internetdienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 13.6 dieser AGB (Entschädigung aufgrund einer Störung für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Internetdienstes) auf die Minderung anzurechnen.
- 16.4 Die Kündigung des Vertrages nach Ziffer 16.1 dieser AGB ist bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 314 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) möglich. Entsprechend § 314 Abs. 2 BGB ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn die Abmahnung ist gemäß § 314 Absatz 2 Satz 2 oder Satz 3 BGB entbehrlich.
- 16.5 Im Falle einer Kündigung des Kunden nach Ziffer 16.1 dieser AGB wird die GLASCOM von ihm über einen Wertersatz für einbehaltene Endgeräte hinaus keine Entschädigung verlangen. Der Wertersatz für ein durch den Kunden einbehaltenen Router darf nicht höher sein als der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarte zeitanteilige Wert des Gerätes. Spätestens mit Zahlung des Wertersatzes für einbehaltene Endgeräte wird GLASCOM, soweit dies technisch möglich ist und der Kunde die notwendigen Mitwirkungshandlungen erbringt, alle einschränkenden Bedingungen für die Nutzung des Routers in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

#### 17. Anbieterwechsel

- 17.1 Ein Anbieterwechsel erfolgt unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Die GLASCOM erteilt dem Kunden vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der auf- nehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind zur Zusammenarbeit verpflichtet. Dies gilt auch für alle Vertragselemente von Angebotspaketen im Sinne des § 66 Abs. 1 TKG.
- 17.2 Wechselt der Kunde zu einem anderen Telekommunikationsanbieter, wird GLASCOM sicherstellen, dass die Leistung der GLASCOM nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Ziffer 17.2 Satz 2 dieser AGB entsprechend.
- 17.3 GLASCOM hat als abgebender Anbieter ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer 17.2 Satz 2 dieser AGB gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Zahlung der Verbrauchsentgelte und der Grundentgelte; die Höhe der Grundentgelte richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Grundentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der Kunde hat das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten. GLASCOM

wird gegenüber dem Kunden eine taggenaue Abrechnung vornehmen.

- 17.4 Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der GLASCOM als abgebendem Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 17.5 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels von GLASCOM als abgebendem oder aufnehmendem Anbieter versäumt, kann der Kunde von GLASCOM für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

#### 18. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Gegen Forderungen von GLASCOM steht dem Kunden die Befugnis zur Aufrechnung nur soweit zu, als die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

#### 19. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- 19.1 GLASCOM verpflichtet sich, die jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz (insbesondere Datenschutz-Grundverordnung, Bundesdatenschutzgesetz, Telekommunikationsgesetz, Telemediengesetz und Gesetz zur Regelung des Datenschutzes und des Schutzes der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG) zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren.
- 19.2 GLASCOM verarbeitet personenbezogene Daten (insbes. Bestands-, Verkehrs- und Abrechnungsdaten) des Kunden in den folgenden Fällen
- a) Zur Vertragsanbahnung, -durchführung und Beendigung des Vertrages.
  - b) Aufgrund einer erteilten Einwilligung für bestimmte Zwecke. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.
  - c) Die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der die GLASCOM unterliegt.
  - d) Zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst die Nutzung der personenbezogenen Daten, um in Konsultation mit Auskunftgebern (z. B. Schufa, CRIF Bürgel) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten.

- 19.3 Die Löschung der im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhobenen Bestandsdaten erfolgt entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.
- 19.4 GLASCOM benötigt im Rahmen gesetzlich festgelegter Zwecke die Kundendaten zur Ausübung vertraglich geregelter Produkte und Dienstleistungen. Jegliche Verwendung von Daten, die darüber hinausgeht, bedarf des Einverständnisses des Kunden. Es werden folgende Kategorien personenbezogener Daten erhoben:
- Erhebung von Bestandsdaten: Bestandsdaten sind nach § 3 Nr. 6 TKG Daten eines Kunden, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses über Telekommunikationsdienste erhoben werden. Es handelt sich zum Beispiel um Name, Adresse, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer, Vertragsbeginn, Bankverbindung oder E-Mail-Adresse. Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO zur Erfüllung des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages. Die Bestandsdaten werden für die bei der Leistungserbringung erforderlichen beteiligten Unternehmen, wie zum Beispiel abgebende oder aufnehmende Netzbetreiber beim Anbieterwechsel oder Datenaustausch mit Zusammenschaltungspartnern, verwendet. Die Verarbeitung erfolgt zur Vertragserfüllung sowie aufgrund der gesetzlichen Verpflichtungen der GLASCOM auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 b) und c) der DSGVO. Die GLASCOM löscht die personenbezogenen Daten des Kunden vollständig, wenn das Vertragsverhältnis mit ihm beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Bestandsdaten, die gemäß § 172 Abs. 1 TKG für Auskunftersuchen der Sicherheitsbehörden erhoben und gespeichert werden, sind gemäß § 172 Abs. 6 TKG mit Ablauf des auf die Beendigung des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahres zu löschen, soweit nicht weitere gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.
  - Erhebung von Verkehrsdaten: Verkehrsdaten sind gemäß § 3 Nr. 70 des Telekommunikationsgesetzes Daten, deren Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erforderlich ist. Die Verarbeitung der Verkehrsdaten erfolgt aufgrund des Art. 6 Abs. 1 b) und f) der Datenschutz-Grundverordnung.
  - Erhebung von Bonitätsdaten: Vor der Annahme eines Kundenauftrages für Telefonie- bzw. Internetdienstleistungen führt GLASCOM eine Bonitätsprüfung durch. Zur Wahrung ihrer berechtigten Zahlungsinteressen ist GLASCOM berechtigt, vor Abschluss des Vertrages und auch während dessen Dauer anhand der vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten Auskünfte der Wirtschaftsauskunftei CRIF Bürgel GmbH, Radlkofenstraße 2, 81373 München zum Zweck der Überprüfung der Kundenbonität einzuholen und im Falle nicht vertragsgemäßer Abwicklung des Vertrages (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges) Auskünfte an diese Stelle zur Wahrung berechtigter Zahlungsinteressen weiterzugeben. GLASCOM übermittelt der CRIF BÜRCEL GmbH Daten über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages. Beim Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) wird GLASCOM der CRIF

Bürgel GmbH auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges) übermitteln. Grundlage der Übermittlung der Daten sind Art. 6 Abs. 1 b) sowie Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO. Übermittlungen auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von GLASCOM oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Nähere Informationen sowie die Datenschutzhinweise von BÜRCEL erhalten Sie unter: <https://www.crifbuergel.de/de/datenschutz>.

- Auskunftersuchen berechtigter Stellen: Die von GLASCOM erhobenen personenbezogenen Daten gibt GLASCOM aufgrund gesetzlicher Vorschriften an die berechtigten Stellen weiter. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.
- Empfänger von Daten: Innerhalb von GLASCOM erhalten diejenigen Mitarbeiter die personenbezogenen Daten des Kunden, die diese zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten der GLASCOM und der oben genannten Zwecke benötigen. Zudem können von GLASCOM eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) zu diesen Zwecken Daten erhalten. Es handelt sich vor allem um Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation, Inkasso, Vertrieb, Marketing, IT-Dienstleistungen, technische Dienstleistungen, Logistik und Druckdienstleistungen. Des Weiteren ist eine Weitergabe von Daten zur Wahrnehmung rechtlicher Interessen an externe Personen möglich. Darüber hinaus ist die Weitergabe von Daten an Empfänger außerhalb von GLASCOM nur möglich, wenn gesetzliche Bestimmungen dies verlangen oder der Kunde eingewilligt hat. Als solche Empfänger personenbezogener Daten kommen öffentliche Stellen in Frage, wenn eine gesetzliche und behördliche Verpflichtung zur Datenweitergabe vorliegt. Daten können auch bei Vorliegen einer entsprechenden Einwilligung des Kunden weitergegeben werden. Die Übermittlung von Daten in Drittstaaten ist von GLASCOM nicht geplant. Jedoch ist es möglich, dass der Kunde bei der Nutzung der Dienstleistungen der GLASCOM Daten in Drittstaaten übermittelt, wenn sein Adressat seinen Sitz in einem Drittstaat hat.
- Betroffenenrechte: Der Kunde hat gemäß der Datenschutz-Grundverordnung die folgenden Rechte:
  - Recht auf Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO.
  - Recht auf Berichtigung bzw. Vervollständigung gemäß Art. 16 DSGVO.
  - Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO.
  - Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO.
  - Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 EU-DSGVO.
  - Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO.

Kunden, die ihre Rechte wahrnehmen möchten, können dies per E-Mail an [Datenschutzbeauftragter@glascom-slk.de](mailto:Datenschutzbeauftragter@glascom-slk.de) oder schriftlich an GlasCom Salzlandkreis GmbH, Datenschutzbeauftragter, Am Druschplatz 14, 39443 Staßfurt-Brumby mitteilen. Zudem hat der Kunde gemäß Art. 77 Abs. 1 DSGVO das Recht auf Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde.

## 20. Bonitätsprüfung

- 20.1 GLASCOM übermittelt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Wahrung ihrer berechtigten Zahlungsinteressen vom Kunden erhobene personenbezogene Daten zur Beantragung, Durchführung und Beendigung dieses Vertrages sowie Daten zu nicht vertragsgemäßigem Verhalten oder betrügerischem Verhalten an die CRIF Bürgel GmbH, Radlkoflerstraße 2, 81373 München. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b und Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der GLASCOM oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Das unternehmerische Interesse der GLASCOM, ihre fälligen Forderungen eintreiben zu können, gilt als berechtigtes Interesse gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f der DSGVO. Die CRIF Bürgel GmbH übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner in der Europäischen Union, um ihren Partnern Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit zu erteilen. Die CRIF Bürgel GmbH überlässt personenbezogene Daten nur, wenn ein berechtigtes Interesse an der Informationserteilung im Einzelfall glaubhaft gemacht wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die CRIF Bürgel GmbH Adressdaten bekannt. Ein Verbraucher kann von der CRIF Bürgel GmbH unter der genannten Adresse Auskunft über die ihn gespeicherten Daten verlangen.
- 20.2 Nähere Informationen zur Tätigkeit der CRIF Bürgel GmbH können dem CRIF-Bürgel-Informationsblatt entnommen oder online unter <https://www.crifbuergel.de/konsumenten/selbstauskunft/> eingesehen werden.

## 21. Schlichtungsverfahren

- 21.1 Kommt es zwischen dem Kunden und GLASCOM zum Streit über einen Sachverhalt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:
- a) §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4,
  - b) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
  - c) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120
- kann der Kunde in Textform oder online einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Bundesnetzagentur (Schlichtungsstelle Telekommunikation) stellen. Nähere Details zum Verfahrensablauf sowie die Schlichtungsordnung können der Internetseite der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) zum Thema Schlichtung Telekommunikation entnommen werden.
- 21.2 Die EU-Kommission stellt eine Online-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) für online mit Verbrauchern abgeschlossene Verträge bereit. Diese Plattform ist im Internet unter [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/) zu erreichen.

## 22. Veröffentlichung

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen öffentlich zugänglich im Kundencenter der GLASCOM oder unter [www.glascom-slk.de](http://www.glascom-slk.de) zur Einsicht zur Verfügung bzw. werden dem Kunden auf Wunsch zugesandt.