

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Gültig ab 01.07.2024

# Plusnet

Wir leben Kommunikation

## § 1 Geltungsbereich, Vertragsinhalt, Geltungsreihenfolge

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) bilden die vertragliche Grundlage zwischen Plusnet GmbH, Rudi-Conin-Str. 5a, 50829 Köln (nachfolgend „Plusnet“) und Kunden (nachfolgend „Kunde“) bei Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängenden Leistungen oder Produkten.
- 1.2. Entgegenstehende, ergänzende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Dies gilt auch, wenn Plusnet diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.3. Ergänzend zu den AGB gelten die zwingenden Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in der jeweils aktuell gültigen Fassung. Die zwingenden Bestimmungen des TKG zum Kundenschutz gelten auch dann, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird.
- 1.4. Ebenfalls ergänzend können – in Abhängigkeit von den jeweiligen Leistungen oder dem jeweiligen Produkt – weitere Dokumente Vertragsbestandteil werden. Bei Widersprüchen gelten die Bestimmungen der einzelnen Vertragsbestandteile in folgender absteigender Reihenfolge:
  - a) Vertragszusammenfassung
  - b) Leistungsbeschreibungen
  - c) Preislisten
  - d) Auftrags-/Bestellformular
  - e) Auftragsbestätigung/Vertrag
- 1.5. Soweit im Einzelfall mit dem Kunden individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und/oder Änderungen) getroffen wurden, haben diese stets Vorrang. Solche Individualabreden sind zu Klarstellungs- und Dokumentationszwecken schriftlich festzuhalten.
- 1.6. Die in diesen AGB und den sonstigen Vertragsdokumenten enthaltenen Angaben beinhalten nur dann eine über die gesetzliche oder vereinbarte Gewährleistung hinausgehende Garantieübernahme, wenn dies ausdrücklich und schriftlich von Plusnet so erklärt ist.
- 1.7. „Arbeitstage“ sind die Wochentage Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundes- oder landesweiten Feiertagen.

## § 2 Zustandekommen eines Vertrages

- 2.1. Soweit in diesen AGB nicht anders bestimmt, kommt der Vertrag über die jeweilige Leistung zustande, wenn ein verbindliches Angebot (z.B. durch Übersendung eines unterschriebenen Auftragsformulars oder Abgabe einer Bestellung auf elektronischem Wege) des Kunden durch Plusnet in Text- oder Schriftform angenommen wurde. Die Versendung einer Auftragsbestätigung gilt nicht als Angebotsannahme. Spätestens mit betriebsbereiter Leistungsbereitstellung durch Plusnet gilt ein Angebot als angenommen.
- 2.2. Plusnet akzeptiert bei einem Angebot einer natürlichen Person nur volljährige Personen als Vertragspartner.
- 2.3. Angebote von Plusnet erfolgen grundsätzlich freibleibend, das heißt, sie stellen lediglich eine Aufforderung an den Kunde dar, einen entsprechenden Auftrag zu erteilen. Zur Annahme eines Angebotes ist Plusnet nicht verpflichtet. Plusnet kann die Annahme des Angebotes insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.
- 2.4. Plusnet behält sich ein Rücktrittsrecht bis zum Tag der Leistungsbereitstellung für den Fall des Vorliegens technischer Hinderungsgründe vor. Plusnet verpflichtet sich in diesem Fall, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung zu informieren und bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich zu erstatten. Einzelheiten zur Leistungsbereitstellung sind in den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen geregelt.
- 2.5. Plusnet stellt vertragsrelevante Unterlagen zumindest in elektronischer Form bereit. Es obliegt dem Kunden, diese dauerhaft zu speichern.

## § 3 Widerrufsrecht

- 3.1. Hat der Kunde seinen Auftrag unter Nutzung von Fernkommunikationsmitteln (z. B. Telefon, Telefax, E-Mail oder über das Online-Bestellung) übermittelt, stehen dem Kunden gesetzliche Widerrufsrechte nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 3.2. Im Falle des Widerrufs hat der Kunde die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der von Plusnet bereitgestellten Gegenstände zu tragen.

## § 4 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 4.1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit betriebsbereiter Bereitstellung der beauftragten Leistung.
- 4.2. Wird der jeweilige Vertrag nicht mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert er sich auf unbestimmte

Zeit und ist jederzeit von beiden Vertragspartnern unter Einhaltung einer Frist von einem Monat kündbar.

- 4.3. Den Vertragspartnern bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund unbenommen.
- 4.4. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch Plusnet liegt insbesondere vor, wenn der Kunde die Leistungen widerrechtlich nutzt bzw. in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht.
- 4.5. Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, 50% der vertraglichen Vergütung, die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, zu entrichten gewesen wäre, zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass Plusnet durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer Schaden entstanden ist. Plusnet steht der Nachweis offen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.
- 4.6. Sofern die Leistungserbringung von Vorleistungen Dritter (z.B. anderen Telekommunikationsanbietern) abhängt, ist Plusnet berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn die Vorleistungen von den Dritten nicht bereitgestellt oder das zugrunde liegende Vertragsverhältnis von den Dritten gekündigt wird. Plusnet ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung zu informieren und von diesem bereits erbrachte Gegenleistungen, für die noch keine Leistung erbracht wurde, zu erstatten. Dem Kunden steht für diesen Fall ein Schadensersatzanspruch nur zu, wenn der Kündigungsgrund von Plusnet vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.
- 4.7. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform.
- 4.8. Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, alle durch Plusnet bereitgestellten Gegenstände innerhalb von zehn (10) Werktagen in einwandfreiem Zustand frei Haus an Plusnet zurückzusenden. Im Falle einer Nichtleistung oder eines Untergangs des zur Verfügung gestellten Endgerätes ist Plusnet berechtigt, den daraus resultierenden Ausfallschaden geltend zu machen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde diese Gegenstände erworben hat.

## § 5 Leistungsumfang

- 5.1. Plusnet erbringt die Leistungen im jeweils mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Umfang.
- 5.2. Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Dienstleistungen beauftragten Personals, sowie das Recht, diesen Weisungen zu erteilen, stehen ausschließlich Plusnet zu.
- 5.3. Soweit sich aus der jeweils geltenden produktspezifischen Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist Plusnet bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.
- 5.4. Plusnet ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.
- 5.5. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn Plusnet diese ausdrücklich mindestens in Textform bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.
- 5.6. Plusnet kann die Leistungen jederzeit aussetzen und/oder die Übermittlung der vom Kunden bzw. Nutzer bereitgestellten Inhalte einstellen, wenn
  - dies erforderlich ist, um Wartungsarbeiten zur Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistungen durchzuführen (vgl. die produktspezifische Leistungsbeschreibung);
  - dies erforderlich ist, um einer behördlichen und/oder gerichtlichen Anordnung Folge zu leisten;
  - der Kunde Plusnet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag behindert oder
  - die Nutzung offensichtlich rechtswidrig oder missbräuchlich ist.
- 5.7. Soweit eine Überlastung des Netzes oder Teilen des Netzes von Plusnet droht und dies erforderlich ist, führt Plusnet Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, um den Verkehrsfluss im Ausnahmefall zu optimieren. Darüber hinaus führt Plusnet angemessene Verkehrsmanagement-Maßnahmen durch, soweit und solange dies erforderlich ist, um einen Verstoß gegen gesetzliche Vorgaben, die im Einklang mit dem Unionsrecht stehen, zu unterbinden. Weitere Informationen hierzu veröffentlicht Plusnet unter: <https://www.plusnet.de/verkehr>.
- 5.8. Plusnet wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Gültig ab 01.07.2024

Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird Plusnet entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

## § 6 Nutzungsbedingungen/Mitwirkungspflichten/Beistellungen des Kunden

### 6.1. Der Kunde ist verpflichtet,

- a) die Leistungen von Plusnet sach- und funktionsgerecht nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang rechtskonform nutzen;
- b) genaue Angaben über seine personenbezogenen Daten (z.B. Name, Anschriften, Bankverbindung, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse) zu machen. Bei Unternehmern zählen hierzu auch die Rechtsform, Rechnungsanschrift bzw. Geschäftssitz. Sämtliche Änderungen der o.g. Daten sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckung) sind unverzüglich mindestens in Textform mitzuteilen;
- c) alle Daten, die zum Wechsel vom bisherigen Telekommunikationsanbieters zu Plusnet notwendig sind, wahrheitsgemäß mitzuteilen;
- d) alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen einzuhalten; insbesondere nur hierfür zugelassene Geräte zu verwenden, die den einschlägigen Vorschriften, anerkannten Kommunikationsprotokollen und Spezifikationen entsprechen;
- e) eigene oder von Plusnet bereitgestellte Endgeräte einzurichten, zu konfigurieren und die Firmware durch bereitgestellte Aktualisierungen auf einem aktuellen Stand zu halten;
- f) über die von Plusnet eröffneten Telekommunikationswege keine sitten- und/oder gesetzeswidrigen Inhalte zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von weiteren Nutzern eingehalten werden;
- g) alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um seinen Anschluss, seine Endgeräte oder sonstige durch Plusnet bereitgestellte Leistungen vor einer unbefugten Nutzung durch Dritte zu schützen und bei Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Zugangsdaten das Passwort auf Verlangen von Plusnet unverzüglich zu ändern, Plusnet teilt dem Kunden einen solchen Verdacht unverzüglich mit;
- h) Passwörter geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben sowie durch Plusnet überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung, sowie danach in regelmäßigen Abständen zu ändern, sofern eine solche Änderung durch den Kunden möglich ist.
- i) Plusnet bei der Installation von Service- und Technischeinrichtungen, der Erbringung und insbesondere bei der Entörung von Leistungen angemessen zu unterstützen, von Plusnet benötigte Informationen auf erste Anforderung unverzüglich zur Verfügung zu stellen sowie Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, Plusnet auch ohne Aufforderung zu übermitteln;
- j) bei der Inanspruchnahme der Leistung "Anrufumleitung" sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem die Weiterleitung erfolgen soll, einverstanden ist und dieser die Weiterleitung ggf. unterdrücken kann. Das Anrufaufkommen bei einer Weiterleitung darf nicht das verkehrsübliche Volumen übersteigen. Die Anrufe dürfen nicht zu einem Anschluss geleitet werden, bei dem ankommende Anrufe weitergeleitet werden. Bei Nutzungsüberlassung an Dritte hat der Kunde diese auf die vorgenannten Verpflichtungen hinzuweisen.

### 6.2. Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere

- a) darf er keine Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen (z. B. unerlaubte Werbung, Schaden verursachende Programme) übersenden oder übermitteln deren Übersendung oder Übermittlung gesetzlich verboten ist, z. B. keine Anrufe tätigen und/oder Daten übermitteln, durch die andere geschädigt, belästigt oder bedroht werden;
- b) darf er bei abgehenden Verbindungen nur solche Rufnummern verwenden und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermitteln, wenn er ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer hat und es sich um eine Rufnummer des deutschen Nummernraums handelt; Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Dienste und die Notrufnummern 110 und 112 dürfen von Teilnehmern nicht als zusätzliche Rufnummer aufgesetzt und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermittelt werden;

c) muss er jede Handlung unterlassen, die zu einer Überlastung der Netzkapazität des Plusnet-Telekommunikationsnetzes oder damit zusammengeschalteter Telekommunikationsnetze, z. B. des Internets, führen (z. B. durch Nutzung des Plusnet-Sprachanschlusses zum systematischen und automatisierten Verbindungsaufbau, um geschaltete Anschlüsse zu scannen);

- d) hat er Eingriffe in das Netz von Plusnet oder in Netze ihrer Vorlieferanten zu unterlassen und keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes von Plusnet oder der Netze ihrer Vorleistungslieferanten oder der zur Nutzung überlassenen technischen Anlagen führen können;
- e) unerlaubtes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Junk-/Spam-Mails), unerlaubtes Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spamming, Excessive Multi Posting, Excessive Cross Posting) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z. B. Verbot der Blockade fremder Rechner);
- f) unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem (Hacking); eine Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning);
- g) fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webserverdiensten), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Relaying) durchführen;
- h) Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP Spoofing);
- i) Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing) oder Verbreiten von Computerviren und -würmern.

6.3. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten und Installationen bei dem Kunden erforderlich sind, stellt der Kunde sicher, dass der ggf. hierfür erforderliche Zutritt gewährt wird und dass dieser für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet wird, und erforderliche Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen.

6.4. Sollte es der Kunde versäumen, eine Zugänglichkeit zu schaffen, kann der Kunde hieraus keine rechtlichen Schritte in Bezug auf die Verfügbarkeit der Leistung sowie auf die daraus entstehenden Haftungskosten geltend machen. Soweit durch fehlende Zugänglichkeit zusätzliche Kosten entstehen (z.B. aufgrund zusätzlich erforderlicher Anfahrten), sind diese vom Kunden zu tragen.

6.5. Soweit dem Kunde im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen der Plusnet technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (nachfolgend insgesamt „Technische Anlagen“ genannt) leihweise oder als Miete (also ohne Eigentumsübertragung) zur Verfügung gestellt werden, gilt hierfür folgendes:

a) Technische Anlagen dürfen keinem Dritten überlassen und nur an dem vereinbarten Standort genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die „Technischen Anlagen“ pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen, etc.) in die „Technischen Anlagen“ oder Veränderungen dürfen von ihm nicht vorgenommen werden.

b) Für die Installation und den Betrieb der „Technischen Anlagen“ hat der Kunde den Erfordernissen der „Technischen Anlagen“ genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der „Technischen Anlagen“ (Stromkosten etc.) werden vom Kunden übernommen.

c) Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen „Technischen Anlagen“ verantwortlich. Werden „Technische Anlagen“ beschädigt, zerstört oder kommen abhanden, ist dies Plusnet unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der „Technischen Anlagen“, die/der in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich entstehen sollte(n), verantwortlich und hat Plusnet den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von dem Endnutzer nicht zu vertreten sind.

d) Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an „Technischen Anlagen“ dürfen ausschließlich durch Plusnet oder durch von Plusnet beauftragte Dritte vorgenommen werden.

6.6. Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.

6.7. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für Plusnet unentgeltlich.

6.8. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Plusnet nicht gestattet, die vertragsgegenständlichen Leistungen Dritten zur ständigen Mit- oder Alleinnutzung, vor allem gegen Entgelt, zu überlassen oder Technische Anlagen oder Endgeräte von Plusnet weiter zu veräußern. Auch darf er keine Dienste, gleich welcher Art, auf Basis der Leistungen von Plusnet bereitstellen. Dritte in diesem Sinne sind keine im Haushalt des Kunden lebende Personen. Die nicht genehmigte Nutzungsüberlassung und der

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Gültig ab 01.07.2024

# Plusnet

Wir leben Kommunikation

ungenehmigte Weiterverkauf berechtigen Plusnet nach erfolgloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung.

## § 7 Anbieterwechsel und Rufnummernportierung

- 7.1. Plusnet stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend.
- 7.2. Plusnet weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet.
- 7.3. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 7.4. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 7.5. Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

## § 8 Routerwahlrecht

- 8.1. Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sog. Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. Plusnet setzt diese Regelungen wie folgt um:
- 8.2. Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht Plusnet unter <https://www.plusnet.de/downloads>.
- 8.3. Etwaige zusätzliche notwendige kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der Vertragsbestätigung übersandt.
- 8.4. Zur vorgenannten Information ist Plusnet gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass Plusnet dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt.
- 8.5. In der Regel sehen die Produkte der Plusnet den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von Plusnet provisionierten und verwalteten CPEs/ Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Des Weiteren ist der Kunde für die Konfiguration des eigenen Endgerätes verantwortlich und nicht berechtigt, hierfür Supportleistungen von Plusnet in Anspruch zu nehmen.
- 8.6. Bei Störungen der Netzintegrität durch eigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden ist Plusnet berechtigt und verpflichtet, Maßnahmen nach Ziffer 5.8 dieser AGB zu ergreifen.

## § 9 Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

- 9.1. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes in Textform vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen „Technischen Anlagen“, DV-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der Plusnet bzw. deren Geschäftspartner. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung. Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen sind der Kunde sowie dessen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen oder sonstige Dritte verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen des Herstellers, der Plusnet und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 9.2. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschl. aller etwaigen Kopien) zurückzugeben, soweit nichts anderes in Textform vereinbart wurde.

## § 10 Zahlungsbedingungen

- 10.1. Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils vereinbarten Entgelte fristgerecht zu bezahlen.

- 10.2. Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der Leistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen.
- 10.3. Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde, unter Zugrundelegung der von Plusnet gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.
- 10.4. Der Kunde hat nutzungsabhängige Entgelte auch zu zahlen, wenn er Dritten die betreffende Nutzung in zurechenbarer Weise ermöglicht, gestattet oder geduldet hat.
- 10.5. Der Rechnungsbetrag wird zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.
- 10.6. Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung berechnet.
- 10.7. Plusnet ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.
- 10.8. Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch Plusnet von dem durch den Kunden angegebenen Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.
- 10.9. Sämtliche Kosten, die aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Entgelte entstehen, trägt der Kunde in voller Höhe, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. Plusnet ist außerdem berechtigt, einen pauschalierten Aufwendersatz gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu verlangen. Plusnet steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.

## § 11 Einwendungen

- 11.1. Der Kunde hat Einwendungen gegen den Rechnungsbetrag innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform (z.B. über das Kontaktformular auf der Homepage der Plusnet unter <https://www.plusnet.de/bestandskunden-kontakt/rechnung-inhaltliche-fragen>) bei der auf der Rechnung bezeichneten Kundenbetreuung geltend zu machen. Das Unterlassen der rechtzeitigen Einwendung gilt als Genehmigung. Plusnet wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung hinweisen.
- 11.2. Im Falle der Beanstandung hat Plusnet das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchzuführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt eine nach dem vorstehenden Satz verlangte Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erschließen bis dahin entstandene Ansprüche aus Verzug; die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird erst mit der Vorlage fällig.
- 11.3. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der achtwöchigen Frist gem. Ziffer 11.1 oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft Plusnet weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht nach Ziffer 11.2 für die Einzelverbindungen. Dies gilt entsprechend, soweit der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf die Folgen nach dem vorstehenden Satz verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 11.4. Plusnet obliegt der Nachweis, dass sie den Telekommunikationsdienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zum kundenseitigen Netzabschluss des Kunden, technisch fehlerfrei erbracht hat. Ergibt die technische Prüfung nach Ziffer 11.2 Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können, oder wird die technische Prüfung später als acht Wochen nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen des jeweiligen Anbieters von Telekommunikationsdiensten unrichtig ermittelt ist.
- 11.5. Informationen zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung sind auf der Homepage abrufbar.

## § 12 Zahlungsverzug

- 12.1. Kommt der Kunde mit der Bezahlung des für zwei (2) aufeinander folgende Abrechnungszeiträume geschuldeten Entgeltes oder eines nicht unerheblichen Teils hiervon in Verzug, so kann Plusnet das



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Gültig ab 01.07.2024

Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen, sofern auch eine Sperre gerechtfertigt wäre.

- 12.2. Der Kunde kommt unbeschadet des gesetzlichen Verzugs eintritts nach § 286 Abs. 3 BGB in Verzug, wenn der fällige Betrag nicht an dem Tag des vereinbarten Zahlungsziels auf dem in der Rechnung angegebenen Konto eingeht. Maßgeblich sind die in den Verträgen genannten Zahlungsziele sowie der Geldeingang bei Plusnet. Bei der Rechnungsstellung wird das Zahlungsziel gesondert ausgewiesen.
- 12.3. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Plusnet berechtigt, Verzugszinsen in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche der Plusnet bleibt hiervon unberührt.

## § 13 Sperrung des Anschlusses

- 13.1. Plusnet ist berechtigt die Leistungserbringung einzustellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird.
- 13.2. Plusnet darf die zu erbringenden Leistungen unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften nur nach Maßgabe von § 61 TKG wegen Zahlungsverzugs ganz oder teilweise verweigern (Sperre). § 164 Abs. 1 TKG (Notruf) bleibt unberührt.
- 13.3. Plusnet darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 13.4. Der Kunde bleibt auch nach der Sperre verpflichtet, monatliche nutzungsunabhängige Entgelte zu zahlen.

## § 14 Entschädigungen

- 14.1. Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer am mit dem Kunde vereinbarten Vertrag (spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstags). Erfolgt die Rufnummernübertragung nicht innerhalb des in Satz 1 genannten Zeitraums, steht dem Kunden eine Entschädigung in Höhe von 10,00 EUR für jeden Tag der Verzögerung zu, soweit Plusnet diese Verzögerung zu vertreten hat.
- 14.2. Wird der Dienst des Kunden beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen und ist Plusnet das abgebende Unternehmen, kann der Kunde für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10,00 EUR oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Unterbrechung oder die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.
- 14.3. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei (2) Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5,00 EUR oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10,00 EUR 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 dieser Ziffer geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Kunde die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt.
- 14.4. Versäumt Plusnet einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, Umzuges oder einer Entstörung, kann der Kunde eine Entschädigung von 10,00 EUR bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 14.5. Ziff. 14.2 findet gegenüber Kunden auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

## § 15 Minderung und außerordentliche Kündigung

Der Kunde ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Dienstleistungsvertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:

- wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßigen wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der

Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

- anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

## § 16 Haftung/Höhere Gewalt

- 16.1. Für Schadensersatzansprüche gegenüber Plusnet, ihren gesetzlichen Vertretern und/oder Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen infolge von Vertragsverletzungen (z. B. wegen Verzug, Unmöglichkeit oder sonstiger Nichterfüllung), wegen der Verletzung vertraglicher Nebenpflichten, wegen der Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und/oder wegen unerlaubter Handlung sowie der übrigen gesetzlichen Haftung gelten folgende Regelungen:
- 16.2. Für Personenschäden haftet Plusnet unbeschränkt.
- 16.3. Soweit eine Verpflichtung von Plusnet als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer oder mehreren Endnutzern besteht, ist die Haftung auf 12.500,00 EUR je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht, wenn die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht.
- 16.4. Plusnet haftet bei Sachschäden und für solche Vermögensschäden, die nicht in Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten entstehen, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Sie haftet darüber hinaus für die vorgenannten Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer von Plusnet zugesicherten Eigenschaft, einer Garantieerklärung oder auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht von Plusnet beruhen. Soweit Plusnet fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf einen Betrag von 12.500,00 EUR.
- 16.5. Weitergehende Schadensersatzansprüche des Kunde sind ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt.
- 16.6. Bei Ereignissen höherer Gewalt, die Plusnet die Erfüllung der Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, haftet Plusnet nicht. Sofern Plusnet durch Ereignisse höherer Gewalt an einer ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Verpflichtungen gehindert ist, ist Plusnet berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit zu verschieben. Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskämpfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Epidemien, Pandemien, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks), Unterbrechung der Stromversorgung oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen oder behördliche Maßnahmen.
- 16.7. Bei schuldhaftem Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen bzw. Mitwirkungspflichten des Kunde werden die der Plusnet entstandenen Kosten dem Kunden weiter berechnet. Der Kunde haftet bei schuldhafter Verletzung der Mitwirkungspflichten bzw. muss sich dieses im Falle einer Haftung der Plusnet als Mitverschulden anrechnen lassen.

## § 17 Allgemeine Datenschutzhinweise

Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Plusnet ergeben sich aus den Hinweisen zum Datenschutz, die unter <https://www.plusnet.de/datenschutzhinweise> abrufbar sind.

## § 18 Abtretungsverbot, Aufrechnung-, Zurückbehaltungsrecht

- 18.1. Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger Zustimmung seitens Plusnet abtreten bzw. übertragen.
- 18.2. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts oder die Aufrechnung nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche aus demselben Vertragsverhältnis zu.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Gültig ab 01.07.2024

## § 19 Änderungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen/ Entgelten/Vertragsänderungen

- 19.1. Plusnet hat das Recht, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.
- 19.2. Plusnet hat das Recht, die produktspezifischen Leistungsbeschreibungen zu ändern, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen produktspezifischen Leistungsbeschreibung objektiv nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Dienstleistungen gibt, oder wenn Dritte, von denen Plusnet zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.
- 19.3. Plusnet ist berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlende Entgelte der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Entgeltes maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).
- 19.4. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen), hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG) sowie darüber hinaus Entgelte für Urheberrechts- und Leistungsschutzrechte (insbesondere für Vergütungsansprüche von Verwertungsgesellschaften sowie für etwaige Ansprüche nach § 20 Urheberrechtsgesetz).
- 19.5. Eine Entgelterhöhung kommt in Betracht und eine Entgeltermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.
- 19.6. Die Entgelterhöhung darf nur bis zum Umfang der Kostenerhöhung und entsprechend dem Anteil des erhöhten Kostenelements an den Gesamtkosten erfolgen; sie ist nur zulässig, wenn die Kostenerhöhung auf Änderungen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und die von Plusnet nicht veranlasst wurden. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn Lieferanten von Plusnet ihre Entgelte erhöhen, bei höheren oder weiteren hoheitlichen Steuern oder Abgaben oder bei einer Erhöhung der Tarife von Verwertungsgesellschaften. Etwaige Kostensenkungen sind bei der Berechnung der Gesamtkosten mindernd zu berücksichtigen und in gleichem Maße einzuberechnen wie Kostenerhöhungen.
- 19.7. Bei einer Erhöhung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer ist Plusnet berechtigt und im Fall einer Senkung verpflichtet, die Entgelte entsprechend anzupassen. Bei einer solchen Anpassung besteht kein Kündigungsrecht gemäß 19.8.
- 19.8. Bei einseitigen Vertragsänderungen durch Plusnet ist der Kunde berechtigt, den entsprechenden Vertrag nach Ziffer § 57 Abs. 1 und 2 TKG ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
- ausschließlich zum Vorteil des Kunden,
  - rein administrativer Art ist und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden hat oder
  - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 19.9. Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung gegenüber Plusnet in Textform erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Dies gilt nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben.
- 19.10. Der Kunde wird mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 bis 3 TKG informiert.

- 19.11. Die vorstehende Regelung findet keine Anwendung, sofern durch regulatorische Entscheidungen die gültigen Entgelte zwischen Plusnet und dem Kunden gesetzlich neu festgelegt werden (z. B. Festsetzungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen „Bundesnetzagentur“ im Bereich von Premium-Diensten, Massenverkehrsdiensten u. ä.). In diesem Fall gelten die festgesetzten Entgelte unmittelbar. Plusnet wird in diesem Falle die Preisliste entsprechend anpassen und veröffentlichen.

## § 20 Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung

- 20.1. Der Kunde kann bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und Plusnet zu einen der in § 68 TKG genannten Fälle kommt.
- 20.2. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:  
**Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation  
Postfach 8001  
53105 Bonn**
- 20.3. Nähere Angaben zum Antrag und Ablauf eines solchen Schlichtungsverfahrens können auf der Homepage der Bundesnetzagentur abgerufen werden unter [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung\\_TK/start.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html)
- 20.4. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link zu finden ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher haben die Möglichkeit diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.
- 20.5. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist Plusnet nicht verpflichtet und wird von Fall zu Fall individuell über eine Teilnahme entscheiden.

## § 21 Gerichtsstand/Anwendbares Recht/Schlussbestimmungen

- 21.1. Für alle Ansprüche aus der vertraglichen Beziehung zum Kunden gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
- 21.2. Wenn kein ausschließlicher Gerichtsstand begründet ist, gilt für alle aus diesem Vertragsverhältnis mittelbar oder unmittelbar sich ergebenden Streitigkeiten der Gerichtsstand Köln als vereinbart,
- soweit der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist;
  - soweit der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat;
  - soweit der Kunde nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt hat oder sein Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.
- 21.3. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB, der Leistungsbeschreibungen und der Preislisten sowie die Abgabe von Erklärungen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis gegenüber dem andern Vertragspartner bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Textformklausel.
- 21.4. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame Bedingung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende zu ersetzen.