

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



Inhalt

I. Allgemeine Bedingungen.....	1
II. Besondere Bedingungen für Sprachtelefonie.....	11
III. Besondere Bedingungen für Internet-Dienste.....	12
IV. Besondere Bedingungen für TV-Dienste	12
V. Widerrufsbelehrungen und Widerrufsformulare für Verbraucher (§ 13 BGB).....	14

I Allgemeine Bedingungen

§ 1 Geltungsbereich und Änderungen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für zwischen der envia TEL GmbH, Friedrich-Ebert-Str. 26, 04416 Markkleeberg, Telefon: +49 (0)800 0101600, E-Mail: info@enviatel.de (nachfolgend „envia TEL“ genannt) und Verbrauchern und Klein-/Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (die beiden letztgenannten zusammen als „Klein-/Kleinstunternehmen“ bezeichnet) (nachfolgend „Vertragspartner“ oder „Kunde“ genannt) geschlossene Verträge über das Erbringen von Telekommunikationsdiensten, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes geregelt. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.

Diese AGB gelten insbesondere für die Bereitstellung von Telefonanschlüssen und Internet-Zugängen (einschließlich Hardware), Datenverbindungen, Internet-Dienste, die Vermittlung von Telefongesprächen, und den Zugang zu Fernseh- und Hörfunkprogrammen (IP-TV und Internetradio).

(2) Die vertraglichen Leistungen ergeben sich jeweils aus dem Auftragsformular, der Leistungsbeschreibung und der Preisliste des jeweiligen Produktes der envia TEL zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses und eventuell zusätzlicher Vereinbarungen der Vertragspartner in Textform.

(3) envia TEL kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungsbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.

(4) envia TEL kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz

(TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.

(5) Darüber hinaus kann envia TEL die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. envia TEL wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen.

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

(7) Das Telekommunikationsgesetz (TKG) gilt auch dann, sollte in den folgenden Bedingungen nicht ausdrücklich auf dieses Bezug genommen werden.

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

(1) Der Vertragsschluss erfolgt durch Annahme des Kundenauftrages mit Zugang einer elektronischen oder schriftlichen Auftragsbestätigung durch envia TEL. Abweichend davon kann der Vertragsschluss auch durch Bereitstellung der beauftragten Leistungen durch envia TEL oder durch aktive Inanspruchnahme der bereitgestellten Leistungen durch den Vertragspartner erfolgen. envia TEL ist berechtigt, einen Vertragsabschluss mit dem Vertragspartner abzulehnen.

(2) Der Vertragspartner ist 4 Wochen an seinen Kundenauftrag gebunden.

(3) envia TEL akzeptiert nur volljährige Personen als Vertragspartner.

(4) Erfolgt der Vertragsschluss ausschließlich unter Nutzung von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Briefe, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails) oder außerhalb der Geschäftsräume, hat ein Kunde, der Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, ein gesetzliches Widerrufsrecht. Näheres dazu ergibt sich aus der Widerrufsbelehrung; vgl. hierzu die Belehrung gemäß „Teil V Widerrufsbelehrung für Verbraucher (§13 BGB)“ dieser AGB.

§ 3 Dauer, Beginn und Beendigung des Vertragsverhältnisses

(1) Sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist,

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283

www.enviatel.de · highspeed@enviatel.de · Geschäftsführung Haiko Rennert · Lutz Lohse ·

Sitz der Gesellschaft Markkleeberg · Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



- wird das Vertragsverhältnis über die einzelnen Leistungen auf unbestimmte Dauer geschlossen;
- beginnt die Vertragslaufzeit mit Vertragsschluss;
- ist das Vertragsverhältnis mit einer Kündigungsfrist von einem Monat ordentlich kündbar.

Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals mit einer Frist von einem Monat zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann ebenfalls mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Bietet envia TEL Verträge mit einer Mindestlaufzeit von mehr als zwölf Monaten an, so hat ein Kunde, der Verbraucher ist, die Möglichkeit, außerdem einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, envia TEL wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.

(2) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere:

- a) wenn der Vertragspartner für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung oder einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlichen geschuldeten Vergütung für zwei Monate entspricht (mindestens in Höhe von 100,00 EUR), in Verzug kommt, sofern die Gesamtforderung mindestens EUR 100,00 beträgt, wobei die 8 wöchige Beanstandungsfrist in jedem Fall gewahrt wird; oder
- b) der Vertragspartner die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere kriminelle Handlungen zum Nachteil der envia TEL vornimmt; oder
- c) wenn der Vertragspartner auf von envia TEL bereitgestelltem Speicherplatz Informationen nach Abschnitt III § 2 Abs. (1) dieser AGB hinterlegt oder auf strafbare Informationen hinweist oder Hyperlinks zu solchen Informationen platziert; oder
- d) wenn die Leistung aufgrund von technischen Störungen, die weder envia TEL noch der Vertragspartner zu vertreten haben, nicht mehr oder nur mit erheblichen Qualitätseinschränkungen erbracht werden kann; oder
- e) wenn das Nutzungsverhalten des Vertragspartners erheblich vom typischen Nutzungsverhalten einer Privatperson abweicht und Indizien für eine nicht gestattete gewerbsmäßige oder kommerzielle Nutzung erkennen lässt.

(3) Wechselt ein Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt envia TEL – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. envia TEL ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von envia TEL am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum

Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt. Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, kann der Kunde von envia TEL 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 von envia TEL versäumt, kann der Kunde von envia TEL 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. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

(4) Kündigungen bedürfen der Textform.

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

(6) Sofern zu den Leistungen der envia TEL der Zugang zu E-Mail-Konten unter einer Mail-Domain von envia TEL gehören, stellt envia TEL sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. envia TEL beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

§ 4 Anbieterwechsel

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

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



(2) Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von envia TEL, sofern envia TEL der abgebende Anbieter ist, 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 von envia TEL versäumt, kann der Kunde von envia TEL 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.

(3) envia TEL stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von envia TEL, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.

(4) Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach diesem § 4 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

§ 5 Leistungsumfang, Leistungsstörungen und Termine

(1) envia TEL ermöglicht dem Vertragspartner den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikationsinfrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, der Leistungsbeschreibung, der Preisliste des jeweiligen Produktes sowie der Preisliste „Allgemeine Leistungen“, einschließlich der Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen. envia TEL ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihre Aktualität.

(2) Soweit envia TEL entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, die ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet werden und dementsprechend nicht zu den entgeltlichen Austauschleistungen zählen, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus für den Vertragspartner nicht.

(3) Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit

und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich in den Vertragsdokumenten (Auftragsformular, Leistungsbeschreibung, Preisliste, AGB) für das jeweilige Produkt. Über die in den Vertragsdokumenten angegebenen Parametern der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von envia TEL kein Mindestniveau.

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

(5) Wenn und soweit die Leistungen von envia TEL infolge höherer Gewalt unmöglich oder unzumutbar erschwert werden, entfällt die Leistungspflicht von envia TEL. Höhere Gewalt liegt vor bei von außen kommenden, unvorhersehbaren und auch unter Aufwendung äußerster Sorgfalt nicht abwendbaren betriebsfremden Ereignissen wie z. B. Krieg, inneren Unruhen, Terror, Epidemien oder Pandemien, Arbeitskampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, oder bei behördlichen Maßnahmen aufgrund vorgenannter Ereignisse.

(6) Wird eine dem Vertragspartner nach Maßgabe des Vertrages zur Verfügung gestellte Speicherkapazität (z.B. E-Mail-Postfach) überschritten, hat envia TEL das Recht, darüber hinaus gehenden Datenverkehr zurückzuweisen.

(7) Wird die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung durch Umstände verzögert, für die allein oder weit überwiegend der Vertragspartner verantwortlich ist (z. B. die nicht fristgerechte Vornahme von vereinbarten oder erforderlichen Mitwirkungshandlungen), so verlängern sich etwaige genannte Termine mindestens um einen der Dauer des Vorliegens dieses Umstands entsprechenden Zeitraum.

(8) Kann envia TEL die vertragsgegenständliche Leistung nicht termingerecht erbringen, wird sie den Vertragspartner hiervon zeitnah unter Darlegung der für die Verzögerung maßgeblichen Gründe und der Dauer der voraussichtlichen Verzögerung informieren.

(9) Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.

(10) Informationen über das Beschwerdeverfahren bei envia TEL einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt envia TEL dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den envia TEL Geschäftsräumen am unter § 1 dieser AGB angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter <https://www.enviatel.de/download-center> heruntergeladen werden.

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283

www.enviaTEL.de · highspeed@enviaTEL.de · Geschäftsführung Haiko Rennert · Lutz Lohse ·

Sitz der Gesellschaft Markkleeberg · Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



§ 6 Transparenzangaben gemäß Artikel 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 vom 25.11.2015

Diese Informationen gelten für Internetzugangprodukte.

(1) Verkehrsmanagement-Maßnahmen: envia TEL ist der Netzneutralität verpflichtet und behandelt daher jedweden Datenverkehr im eigenen Netz gleich. Zur Wahrung der Integrität und Sicherheit des Netzes, der über dieses Netz erbrachten Dienste und der Endgeräte der Endnutzer sowie zur Verhinderung einer drohenden Netzüberlastung oder Abmilderung der Auswirkungen einer außergewöhnlichen oder vorübergehenden Netzüberlastung werden kontinuierlich Verkehrsmanagement-Maßnahmen durchgeführt. Die Verkehrsmanagement-Maßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs, die Privatsphäre oder den Schutz von personenbezogenen Daten.

a) Priorisierung: So wird z. B. bei ausgelasteter Übertragungskapazität sichergestellt, dass echtzeitkritische Dienste (wie z. B. Sprache) gegenüber anderen zeitunkritischen Diensten (wie z. B. E-Mail) bevorzugt transportiert werden. Diese Priorisierung hat normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes.

b) Portsperren: envia TEL sperrt aus Sicherheitsgründen dauerhaft Ports. Dies betrifft beispielsweise Ports zur Konfiguration von Datenendgeräten. Nutzdaten des Vertragspartners werden davon nicht beeinträchtigt. Die Liste der gesperrten Ports ist unter www.enviatel.de/agb abrufbar. Ports können durch envia TEL aus Sicherheitsgründen auch kurzfristig und vorübergehend gesperrt werden, um z. B. bei Angriffen Schaden vom Vertragspartner und envia TEL abzuwenden/zu minimieren. Es handelt sich hierbei ausschließlich um notwendige Portsperren, die nicht länger aufrechterhalten werden, als erforderlich.

(2) Volumeneinschränkung/Geschwindigkeit: envia TEL führt keine Volumenbegrenzungen an Internet-Anschlüssen durch. Eine Begrenzung bezieht sich lediglich auf die maximale Bandbreite des jeweils vom Kunden gebuchten Produkts. Aus der Leistungsbeschreibung können die maximalen Down- und Upload-Geschwindigkeiten entnommen werden. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um Bruttodatenraten. Jede Übertragung enthält, außer den reinen Nutzdaten, auch Daten, die für die Verkehrslenkung und Qualitätssicherung notwendig sind. Daher kann es bei Messungen zu geringen Abweichungen in der angegebenen produktspezifischen Down- und Upload-Geschwindigkeit kommen, die nichts mit der Qualität des Anschlusses zu tun haben. Die am Anschluss des Kunden erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind außerdem abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhaltenanbieters und den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger Software).

(3) Gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste: Die gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste an einem Anschluss ist grundsätzlich in Summe bis zur jeweils gebuchten maximalen Bandbreite möglich. Bei einer sehr hohen Auslastung des Anschlusses, z. B. bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer hochbitratiger Dienste, kann es zu Beeinträchtigungen, wie

z. B. ruckelnde Bilder bei Video-Streaming, längerer Wartezeiten bei Up-/Downloads oder langsamem Seitenaufbau kommen. Bei Häufung von Hochauslastungen empfiehlt sich ein bandbreitenstärkeres Produkt.

(4) Download- und Upload-Geschwindigkeiten: Die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Down- und Upload-Geschwindigkeit des jeweils gebuchten Produkts ergeben sich aus der vom Kunden gewählten Bandbreitenvariante des Produkts und den korrespondierenden Geschwindigkeiten anhand der zum Vertrag gehörenden Leistungsbeschreibung. Die Geschwindigkeit oder andere Diensteparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufes (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden. Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.

(5) Rechtsbehelfe/Schlichtungsverfahren
Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von envia TEL angegebenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

§ 7 Entstörung, Mängelrechte

(1) Nach Zugang einer Störungsmeldung ist envia TEL zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet sie eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur. Die Meldewege für technische Störungen sowie die Entstörzeiten sind in der produktspezifischen Leistungsbeschreibung definiert.

(2) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang envia TEL oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

(3) Wenn envia TEL eine Störung nicht innerhalb eines Kalandertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283

www.enviaTEL.de · highspeed@enviaTEL.de · Geschäftsführung Haiko Rennert · Lutz Lohse ·

Sitz der Gesellschaft Markkleeberg · Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein 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, der Verordnung (EU) 2015/2120, 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 § 6 Abs. 5 dieser AGB 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 Schadenersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadenersatz anzurechnen; ein solcher Schadenersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

(4) Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat envia TEL das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der envia TEL in Rechnung zu stellen

(5) Ist der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen Termin. Können zum vereinbarten Termin die notwendigen Arbeiten des Servicetechnikers aus vom Vertragspartner zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, vereinbart envia TEL mit dem Vertragspartner einen neuen Termin. envia TEL ist berechtigt, dem Vertragspartner die hierdurch veranlassten Mehrkosten in Rechnung zu stellen.

(6) Sofern der Vertragspartner eine Entstörung selbst oder durch Dritte vornehmen lässt, wird envia TEL von der Verpflichtung zur Entstörung frei und haftet nicht für etwaige Mangelschäden, die durch fremde Reparaturleistungen verursacht wurden. envia TEL trägt keine Kosten oder Kostenanteile, wenn der Vertragspartner ohne vorherige Genehmigung einen Dritten mit einer Reparatur beauftragt.

§ 8 Telekommunikationsendeinrichtungen

Das öffentliche Telekommunikationsnetz der envia TEL endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. envia TEL ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen. envia TEL kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu

nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen zu verwenden. Bezüglich notwendiger Telekommunikationsendeinrichtungen (TK-Endgerät) gelten daher je nach vom Vertragspartner gewählter Variante die folgenden Bestimmungen:

(1) Nutzung TK-Endgerät - leih- oder mietweise von envia TEL überlassen:

(a) Wird dem Vertragspartner im Rahmen des bestellten Produktes ein Gerät vermietet oder unentgeltlich leihweise überlassen, so bleibt das Gerät im Eigentumsverhältnis von envia TEL. Der Vertragspartner ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Gerät und zur unverzüglichen Information über sämtliche Beeinträchtigungen an den gemieteten oder geliehenen Geräten verpflichtet.

(b) Ein beschädigtes Gerät wird von envia TEL ersetzt. Nach Erhalt des neuen Gerätes ist der Vertragspartner verpflichtet, das beschädigte Gerät an envia TEL zurückzusenden. Die Rücksendeinformationen liegen dem neuen Gerät bei. Erfolgt die Rücksendung nicht binnen einer Frist von 30 Tagen, ist envia TEL berechtigt, Schadenersatz gemäß Preisliste geltend zu machen, wobei dem Vertragspartner der Nachweis gestattet ist, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

(c) Der Vertragspartner ist ohne vorherige Zustimmung von envia TEL nicht berechtigt, Änderungen an oder Verfügungen über die überlassenen TK-Endgeräte vorzunehmen, insbesondere den Aufstellungsort zu verändern. Die vollständige Notruffunktion kann von envia TEL nur am vertraglich vereinbarten Standort erbracht werden.

(d) Nach Beendigung des Vertrages ist der Vertragspartner verpflichtet, überlassene Hardware, einschließlich der an den Vertragspartner ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr an das Unternehmen envia TEL zurückzugeben, sofern envia TEL den Vertragspartner hierzu vor Vertragsablauf in Textform auffordert. Kommt der Vertragspartner dieser Aufforderung nicht nach, so ist er verpflichtet, Schadenersatz gemäß Preisliste zu leisten, wobei dem Vertragspartner der Nachweis gestattet ist, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, in diesem Fall ist der tatsächliche Schaden vom Vertragspartner zu ersetzen.

(2) Nutzung TK-Endgerät – Erwerb von envia TEL:

(a) Kauft der Vertragspartner ein Gerät, steht dieses bis zur vollständigen Bezahlung durch den Vertragspartner im Eigentum von envia TEL.

(b) envia TEL behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen TK-Endgeräte jederzeit für den Vertragspartner kostenfrei zu aktualisieren. Der Vertragspartner gestattet zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Leistungserbringung während der Vertragslaufzeit dem Unternehmen envia TEL den hierzu notwendigen Zugriff auf die durch Kauf in sein Eigentum übergegangenen Geräte.

(c) envia TEL haftet nicht für die ordnungsgemäße Erbringung ihrer Leistungen, wenn der Vertragspartner nicht freigegebene Firmware oder sonstige Software aufspielt oder an den Endgeräten technische Veränderungen vornimmt.

(3) Nutzung kundeneigenes TK Endgerät

envia TEL GmbH

Geschäftsanschrift Friedrich-Ebert-Straße 26 · 04416 Markkleeberg · T 0800 0101700 · F 0800 3684283

www.enviaTEL.de · highspeed@enviaTEL.de · Geschäftsführung Haiko Rennert · Lutz Lohse ·

Sitz der Gesellschaft Markkleeberg · Registergericht Amtsgericht Leipzig · HRB 24812 · USt-ID-Nr. DE183563546

Ein Unternehmen der



Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



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

(b) Das kundeneigene Endgerät muss mit der envia TEL-Schnittstellenbeschreibung gemäß § 74 TKG (abrufbar unter www.enviatel.de/agb) kompatibel sein. Der Vertragspartner hat sicherzustellen, dass keine Endeinrichtungen angeschlossen werden, deren Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist. Falls der Vertragspartner nicht zugelassene Endeinrichtungen verwendet, ist envia TEL berechtigt, den Netzzugang zu unterbrechen.

(c) Bei der Nutzung kundeneigener Endeinrichtungen ist der Vertragspartner allein für die ordnungsgemäße Einrichtung, Funktion und Wartung verantwortlich und muss alle erforderlichen Sicherheitseinstellungen und Updates selbst vornehmen. envia TEL bietet hierfür keinen Service an; Störungen können bei kundeneigenen Endeinrichtungen nur bis zum Netzabschlusspunkt bearbeitet werden.

(d) Erforderliche Zugangsdaten werden von envia TEL zur Verfügung gestellt. Die überlassenen Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch, auch durch Angehörige oder andere Dritte zu verhindern. Kundenseitig veränderbare, jedoch werkseitig voreingestellte Passwörter und Zugangsdaten sind unverzüglich zu ersetzen, geheim zu halten, für Dritte unzugänglich zu verwahren und in regelmäßigen Abständen zu ändern.

(e) Der Vertragspartner ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z. B. wirksame Firewall, unsichere Passwörter, aktuelle Softwareupdates, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Schutz vor Missbrauch) erfüllt oder inkompatibel ist, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden. Die Pflicht zur Zahlung des Entgeltanspruches bleibt bestehen, sofern der Vertragspartner ein nicht kompatibles Endgerät verwendet und in Folge dessen die vertragsgegenständlichen envia TEL Leistungen nicht nutzen kann.

§ 9 Pflichten und Obliegenheiten des Vertragspartners

(1) Der Vertragspartner ist insbesondere verpflichtet,

(a) den Mitarbeitern von envia TEL sowie den Mitarbeitern der von envia TEL beauftragten Unternehmen Zugang zu gewähren, um die technischen Anschlussvoraussetzungen für die Leistungen herzustellen und Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten durchzuführen;

(b) die technischen und räumlichen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung auf eigene Kosten bereitzustellen;

(c) die Entgelte gemäß Bestellung/Preisliste der envia TEL zu zahlen;

(d) in dem von ihm erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu machen und die ihm von envia TEL angegebenen Rufnummern und Passwörter zur Nutzung der vertrags-

gegenständlichen Leistungen ausschließlich gemäß den Hinweisen von envia TEL zu benutzen, seine Mitbenutzer entsprechend zu verpflichten sowie seinen Internet-Zugang und Telefonanschluss vor unbefugter Nutzung zu schützen. Die unbefugte Nutzung von Passwörtern oder einen diesbezüglichen Verdacht hat der Vertragspartner unverzüglich mündlich und sodann nochmals in Textform an envia TEL zu melden;

(e) envia TEL Störungen und sonstige Beanstandungen hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen sowie Umstände, die die Funktionalität des Netzes oder der Leistungen von envia TEL beeinträchtigen können, unverzüglich über die Rufnummer 0800/0101700 (täglich erreichbar von 0:00 bis 24:00 Uhr) mitzuteilen;

(f) envia TEL unverzüglich Änderungen seiner vertragsrelevanten Daten, insbesondere des Namens, der Anschrift/Rechnungsanschrift, der E-Mail-Adresse und der Bankverbindung mitzuteilen. Für diese Mitteilungen kann das Formular „Vertragsübernahme/Namensänderung“ oder ggf. ein neues SEPA-Mandat genutzt werden. Die Formulare stehen als Download unter www.enviatel.de zur Verfügung. Bei schuldhafter Pflichtverletzung hat der Vertragspartner envia TEL die für die erforderliche Ermittlung fehlender oder unrichtiger Daten entstehenden Kosten zu tragen.

(g) anerkannte Grundsätze der Datensicherheit zu beachten und geeignete Maßnahmen gegen die Kenntnisnahme rechtswidriger Inhalte oder sittenwidriger Inhalte insbesondere durch Jugendliche unter 18 Jahren oder andere schützenswerte Personen zu treffen. Dies stellt der jeweilige Vertragspartner insbesondere durch einen sorgfältigen Umgang mit den ihm bekannt gegebenen Zugangsdaten und seinen Passwörtern sicher;

(h) die angeschlossenen Geräte gegen missbräuchlichen Zugriff auf den aktuellen Stand der Technik zu bringen und zu halten, z. B. durch Verwendung geeigneter Passwörter, Virenschutzprogramme oder Firewalls;

(i) bei Internetzugängen seine Hard- und Software durch geeignete Maßnahmen vor Datenverlusten zu schützen, insbesondere regelmäßige Datensicherungen durchzuführen;

(2) Dem Vertragspartner ist es untersagt, die Leistungen von envia TEL inkl. der überlassenen Rufnummern missbräuchlich oder entgegen der einschlägigen gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen zu nutzen, insbesondere drohende oder belästigende Anrufe bei Dritten durchzuführen, unlauter zu handeln, Zugriffsbeschränkungen und Sicherheitseinrichtungen zu manipulieren oder zu umgehen sowie Absender- und Headerinformationen zu fälschen oder in sonstiger Weise zu manipulieren. Er darf ferner die empfangenen Signale nicht für einen Gebrauch außerhalb seiner Wohnung kopieren, um- oder weiterleiten, ein Entgelt von Dritten für die Inanspruchnahme der empfangenen Signale verlangen oder andere vom Privatgebrauch nicht gedeckte Nutzungen vorzunehmen.

Eine missbräuchliche oder rechtswidrige Inanspruchnahme der bereitgestellten Leistungen durch Dritte oder den Verdacht hierauf hat der Vertragspartner unverzüglich mündlich und sodann nochmals in Textform an envia TEL zu melden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



(3) Vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung („Anrufweiserschaltung“) hat der Vertragspartner durch Nachfrage sicherzustellen, dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist und dass von diesem Anschluss nicht wiederum automatisch weitergeschaltet wird.

(4) Ist zur Vertragsdurchführung die Verlegung von Leitungen erforderlich, erteilt der Vertragspartner die Genehmigung zur Inanspruchnahme der Immobilie für Leitungswege oder bringt, soweit er nicht selbst Grundstückseigentümer ist, unverzüglich eine schriftliche Genehmigung des Grundstückseigentümers bei. Ein Formular hierfür wird ihm die envia TEL zur Verfügung stellen.

§ 10 Flatrates

(1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Vertragspartner Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Ziele/Rufnummern. Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern

der Vertragspartner bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.

(2) Eine Internetflatrate ermöglicht dem Vertragspartner zu einem festen monatlichen Entgelt, das Internet im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen zwischen envia TEL und dem Vertragspartner zu nutzen. Flatratetarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

(3) Die von envia TEL angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Vertragspartner nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

(4) envia TEL behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.

(5) Ist ein Produkt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser Vertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.

(6) Der Wechsel zu einem Produkt mit Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

§ 11 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden/Fair Usage

(1) Nimmt der Vertragspartner eine von envia TEL angebotene Flatrate oder ein Produkt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der envia TEL-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Vertragspartner die envia TEL-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzerverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben,

wenn ein Vertragspartner das monatliche Sprach- oder Datenvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Sprach- oder Datenvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Sprach- oder Datenvolumen aus der relevanten envia TEL-Nutzergruppe ergibt, die sich vom Sprach- oder Datenvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

(2) Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Produkt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Vertragspartner

a) Datenverbindungen aufbaut,

b) Anrufweiserschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,

c) die Flatrate bzw. das Produkt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt,

d) als Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

(3) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs. 2) Nutzung der Flatrate oder eines Produktes durch den Vertragspartner ist envia TEL berechtigt, die Flatrate oder das Produkt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Vertragspartner keine Flatrate oder kein Produkt von envia TEL beauftragt hätte. envia TEL ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu sperren oder fristlos zu kündigen.

§ 12 Entgelte, Preisänderungen und Zahlungsmodalitäten

(1) Alle in den Preislisten von envia TEL, in der Auftragsbestätigung oder anderweitig angegebenen Entgelte gegenüber Vertragspartnern verstehen sich als Eurobeträge inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von envia TEL und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der envia TEL am unter § 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter <https://www.enviatel.de/download-center> heruntergeladen werden. Die Preisliste der envia TEL ist in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung Bestandteil der Vertragsunterlagen.

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

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

(4) envia TEL ist berechtigt und verpflichtet, jede gesetzliche Änderung der Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Änderung im Rahmen einer Preisanpassung in dem Maße an den Vertragspartner weiterzugeben, wie es der Änderung des

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



gesetzlichen Umsatzsteuersatzes entspricht (Erhöhung oder Ermäßigung).

(5) Die Preise für die Inanspruchnahme entgeltspflichtiger Mehrwertdienste sowie von envia TEL nur vermittelter Leistungen Dritter (z.B. Sonderrufnummern wie 0900/0137, Inmarsat usw.) können sich nach Vertragsabschluss ändern.

(6) envia TEL ist berechtigt, die Preise im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB entsprechend der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen (Erhöhung oder Ermäßigung). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus

- Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z.B. Kosten für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischen Service),
- Kosten für Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme),
- Personal und Dienstleistungskosten,
- Energiekosten,
- Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie
- hoheitlich auferlegte Gebühren, Auslagen und Beiträge (z.B. aus §§ 223, 224 TKG).

Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch envia TEL sind ausschließlich Änderungen der soeben genannten Kosten zu berücksichtigen.

envia TEL ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung wird envia TEL eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vornehmen und die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen.

(7) Preisänderungen sind ferner zulässig, soweit dies gegenüber envia TEL durch Gesetz, eine gerichtliche oder eine behördliche Entscheidung (z.B. der Bundesnetzagentur) verbindlich angeordnet wird.

(8) Änderungen der Preise nach Abs. 5 und 6 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor geplantem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Bei Preiserhöhungen steht dem Kunden das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderungen in Textform (z.B. per Brief oder Online-Kontaktformular) zu kündigen. Auf dieses Sonderkündigungsrecht wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Die Rechte des Kunden nach § 315 BGB bleiben unberührt.

(9) Der Vertragspartner ist auch zur Zahlung derjenigen Entgelte verpflichtet, die durch unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Vertragspartner weist nach, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat und alle erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung der unbefugten Nutzung getroffen hatte.

(10) Die vom Vertragspartner geschuldete Vergütung ist mit Zugang der Rechnung fällig und ohne Abzug/Skonto zahlbar. Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagesgenau berechnet.

(11) Die Zahlung kann nur mittels SEPA-Basis-Lastschriftverfahren erfolgen. envia TEL informiert den Kontoinhaber spätestens fünf Tage vor der Abbuchung über die einzuziehenden Beträge und den Zeitpunkt des Einzugs, in der Regel mit Rechnungsstellung („Prenotification“). Der Vertragspartner hat für ausreichende Deckung zum Zeitpunkt des Einzugs zu sorgen. Kosten, die bei envia TEL aufgrund von Nichteinlösung wegen fehlender Deckung oder nachträglicher Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners.

(12) Soweit der Vertragspartner envia TEL im Einzelfall keine Einzugsermächtigung erteilt hat, ist der Rechnungsbetrag sofort ohne Abzug, spätestens aber 14 Tage nach Zugang der Rechnung zu zahlen. Die Rechnung gilt am dritten Tag nach Rechnungsdatum als zugeworfen. Der Kunde ist berechtigt, einen etwaig späteren Zugang der Rechnung nachzuweisen. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein.

(13) Standardmäßig erhält der Vertragspartner seine Rechnungen online über das Serviceportal. Die Rechnungsdaten werden 24 Monate zur Verfügung gehalten. Die Rechnungen gelten als zugeworfen, wenn sie von envia TEL im Serviceportal abgelegt worden sind. Nach der Kündigung aller Verträge ermöglicht envia TEL dem Vertragspartner weitere 3 Monate den Zugriff auf das Serviceportal zum Abruf von Rechnungsdaten (letzte Rechnung). Alternativ ist die postalische Zustellung der Rechnung wählbar.

(14) Einwendungen gegen Rechnungsbeträge sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber envia TEL schlüssig begründet in Textform geltend zu machen. Bei der Frist handelt es sich um eine Ausschlussfrist. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung an envia TEL. envia TEL wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen fristgemäßen Einwendung hinweisen. Im Übrigen gilt für Beanstandungen § 67 Abs. 2 ff TKG.

§ 13 Verzug

(1) Kommt der Vertragspartner mit der Zahlung des Entgelts in Verzug, so ist envia TEL berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen.

(2) Bei wiederholt eingetretenem Verzug des Vertragspartners oder wenn durch anderweitige Umstände, insbesondere bei drohender Insolvenz, die nicht fristgerechte Zahlung des Vertragspartners zu vermuten ist, ist envia TEL berechtigt, die Rechnungslegung auf Vorkasse umzustellen.

(3) Der Vertragspartner hat nach Verzugseintritt für die erste Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von EUR 1,10 zu zahlen. Dem Vertragspartner bleibt das Recht vorbehalten, keinen oder einen geringeren Schaden nachzuweisen.

(4) Die Geltendmachung von Kosten weiterer Mahnungen sowie Ansprüche wegen Zahlungsverzugs behält sich envia TEL ausdrücklich vor.

(5) Gerät envia TEL mit der vertraglich geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Vertragspartner nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn envia TEL die vertraglich ge-

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



schuldete Leistung nicht innerhalb einer vom Vertragspartner gesetzten, angemessenen Nachfrist erbringt.

§ 14 Aussetzung der vertraglichen Leistung/Sperre

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

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

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

(4) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird envia TEL diese aufheben.

(5) Für die Aufhebung der Sperre kann die envia TEL ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der envia TEL kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

(6) Die Verpflichtung des Vertragspartners zur Zahlung von monatlichen Grundpreisen für den Zeitraum der vom Vertragspartner schuldhaft verursachten Sperrung bleibt unberührt. Dies gilt jedoch nur für den Zeitraum bis zur fristlosen Kündigung durch envia TEL. Die sodann noch bis zum Ende einer etwaigen Mindestvertragslaufzeit anfallenden Entgelte werden im Rahmen eines Schadenersatzanspruches geltend gemacht.

§ 15 Haftung

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

(2) Für sonstige Schäden haftet envia TEL, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. envia TEL haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung

die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.

(3) Soweit eine Verpflichtung der envia TEL zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht der envia TEL 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 Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der envia TEL herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht.

(4) Im Übrigen ist die Haftung der envia TEL ausgeschlossen.

(5) Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften, wie etwa dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

(6) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne der vorstehenden Haftungsregelungen einander unverzüglich in Textform anzuzeigen und zu dokumentieren, so dass möglichst frühzeitig informiert wird und eventuell noch gemeinsam Schadensminderung betrieben werden kann.

(7) envia TEL haftet nicht für nicht abwendbare Folgen höherer Gewalt. Höhere Gewalt liegt vor bei von außen kommenden, unvorhersehbaren und auch unter Aufwendung äußerster Sorgfalt nicht abwendbaren betriebsfremden Ereignissen wie z. B. Krieg, inneren Unruhen, Terror, Epidemien oder Pandemien, Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, oder bei behördlichen Maßnahmen aufgrund vorgenannter Ereignisse.

(8) Soweit envia TEL aufgrund eines zum Schadenersatz führenden Ereignisses zur Zahlung einer Vertragsstrafe verpflichtet ist, wird letztere auf den Schadenersatzanspruch angerechnet.

§ 16 Aufrechnung/Zurückbehaltung

(1) Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen envia TEL im gesetzlichen Umfang zu.

(2) Der Vertragspartner kann wegen eigener Ansprüche nur aufrechnen, soweit die der Aufrechnung zugrundeliegende Gegenforderung unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder von envia TEL anerkannt ist. Unbenommen bleibt dem Vertragspartner jedoch die Geltendmachung von Mängeln oder Gegenansprüchen aus demselben Vertrag sowie von Leistungsverweigerungsrechten nach § 320 BGB.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



§ 17 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

envia TEL wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Datenschutzhinweisung.

§ 18 Bonitätsprüfung- bzw. Identitätsprüfung

envia TEL behält sich vor, im Rahmen des gesetzlich zulässigen eine Bonitätsauskunft über den Vertragspartner einzuholen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Datenschutzhinweisung.

§ 19 Sonstiges

- (1) Als Werktage im Sinne dieser AGB gelten Montag bis Freitag, 8.00 bis 17.00 Uhr, außer gesetzliche Feiertage.
- (2) Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

§ 20 Schlichtung

- (1) Kommt es zwischen dem Kunden und envia TEL darüber zum Streit, ob envia TEL ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain www.bundesnetzagentur.de.
- (2) envia TEL ist nicht zur Teilnahme an alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nimmt daran auch nicht teil.
- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.

II Besondere Bedingungen für Sprachtelefonie

§ 1 Rufnummernvergabe

envia TEL teilt dem Vertragspartner in Textform Teilnehmerrufnummern für den Festnetzanschluss zu. Muss die Teilnehmerrufnummer aufgrund einer Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Vertragspartner keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber der envia TEL zu. Wünscht der Vertragspartner eine Portierung seiner Rufnummer, so hat er dies bis spätestens einen (1) Monat nach Ende der Vertragslaufzeit in Textform anzuzeigen oder einen Portierungsauftrag eines anderen Telekommunikationsunternehmens der envia TEL vorzulegen. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden.

§ 2 Rufnummernsperre

- (1) Zum Schutz der Anschlussinhaber werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008...) und Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung standardmäßig gesperrt. Auf Wunsch des Vertragspartners schaltet envia TEL diese Rufnummerngassen wieder frei.
- (2) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch envia TEL netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann die envia TEL beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/ Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

§ 3 Teilnehmerverzeichnisse

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst envia TEL unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. envia TEL wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. envia TEL haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

§ 4 Mehrwertdienste

Der Vertragspartner kann über envia TEL den Zugang zu Mehrwertdiensten nach § 3 Nr. 63 TKG erhalten (z. B. sog. „0900“-Nummern). Dazu wird envia TEL die Verbindungen zu den Mehrwertdiensten dem Netzbetreiber zuführen, der die Rufnummern geschaltet hat und den Dienst erbringt. Der Verbindungsaufbau ist nur möglich, wenn zwischen envia TEL und dem Netzbetreiber eine Netzzusammenschaltung und eine Fakturierungs- und Inkassovereinbarung bestehen. Verantwortlich für den Mehrwertdienst ist ausschließlich der jeweilige Anbieter. Das für den Mehrwertdienst anfallende Entgelt stellt envia TEL dem Vertragspartner im Namen des Mehrwertdienste-Anbieters bzw. dessen Netzbetreibers in Rechnung. Zu diesen Entgelten liegen envia TEL keine Informationen vor. Anfragen und Beschwerden sind durch den Vertragspartner an die in den Rechnungsdaten aufgeführten Kontaktdaten des jeweiligen Anbieters zu richten. Da für eine vollständige Abrechnung dieser Mehrwertdienste die Übermittlung von Abrechnungsdaten durch Dritte erforderlich ist, muss sich envia TEL die Nachberechnung der bei Rechnungsversand nicht berücksichtigten Leistungen vorbehalten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



§ 5 Einzelverbindungsanmeldung

Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt envia TEL im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelverbindungsanmeldung. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.

§ 6 Sonstiges

(1) envia TEL erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

(2) Im Netz der envia TEL sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

(3) Aus technischen Gründen gewährleistet envia TEL keine einwandfreie Übertragung von Wähltonen für das Tonwahlverfahren (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau von envia TEL werden diese Wähltonen nicht benötigt.

(4) Rufnummernanzeige und -unterdrückung erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von § 120 TKG und § 15 TTDSG.

III Besondere Bedingungen für Internet-Dienste

§ 1 Zugang zum Internet

(1) envia TEL stellt dem Vertragspartner lediglich einen technischen Zugang zum Internet bereit (Access-Providing). Weitergehende Leistungen, insbesondere Hosting oder das Bereitstellen von Inhalten, erbringt envia TEL nicht.

(2) Bei den über das Internet abrufbaren Informationen handelt es sich – soweit nicht ausdrücklich anders angegeben – um fremde Informationen, für die envia TEL nicht verantwortlich ist. Entsprechend übernimmt envia TEL keine Haftung für die Rechtmäßigkeit und Qualität der von Dritten angebotenen und vom Vertragspartner abgerufenen Informationen sowie deren Verwendung durch den Vertragspartner. Gleiches gilt für vom Vertragspartner selbst ins Internet eingestellte Informationen. Für solche und sich aus deren Verbreitung ergebende Rechtsfolgen ist allein der Vertragspartner verantwortlich.

(3) Der Vertragspartner haftet gegenüber envia TEL für jegliche Ansprüche Dritter, die diese gegenüber envia TEL und/oder deren Erfüllungsgehilfen wegen einer rechts- oder vertragswidrigen Verwendung der Leistungen von envia TEL durch den Vertragspartner erheben. Das gilt insbesondere für datenschutzrechtliche, urheberrechtliche, persönlichkeitsrechtliche oder sonstige rechtlichen Streitigkeiten aus der Nutzung der überlassenen Leistungen.

(4) envia TEL ist nicht verpflichtet, E-Mails des Vertragspartners zu befördern bzw. E-Mails an den Vertragspartner zu übermitteln, wenn der Verdacht besteht, dass die E-Mails vi-

renbehaftet sind oder sonstige Schadsoftware, gleich welcher Art (z. B. Trojaner), enthalten bzw. von nicht autorisierten Absendern (Servern) versendet werden. Um Viren-Mails zu erkennen und von der Beförderung bzw. Übermittlung auszuschließen, ist envia TEL berechtigt, geeignete Filtersoftware zum Einsatz zu bringen. Eine Verpflichtung zum Einsatz derartiger Software besteht nicht.

(5) envia TEL bietet dem Vertragspartner die Möglichkeit zur Filterung von E-Mails auf Viren bzw. Spam an. Spam-Mails werden nur mit Einwilligung des Vertragspartners gefiltert und in einem Ordner (Spam) innerhalb des Mail-speicherplatzes des jeweiligen Postfachs gespeichert. Auf den Spam-Ordner kann mittels des IMAP-Protokolls oder dem durch envia TEL bereitgestellten Web-Client zugegriffen werden. Viren-Mails werden mit Einwilligung des Vertragspartners nicht zugestellt. Die Steuerung der Spam- und Virenfilterung kann durch den Vertragspartner über das Serviceportal der envia TEL gesteuert werden.

§ 2 Verbotene Nutzung

(1) Der Vertragspartner hat es zu unterlassen, Informationen, die pornographische Inhalte im Sinne von § 184 StGB oder jugendgefährdende Inhalte im Sinne der Gesetze gegen die Verbreitung rechtswidriger und jugendgefährdender Inhalte darstellen, 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- und sittenwidrige Informationen insbesondere gemäß § 1 Absatz 3 NetzDG enthalten, abzurufen, auf dem von envia TEL bereitgestellten Speicherplatz zu hinterlegen sowie Hyperlinks oder andere Hinweise auf solche Informationen zu platzieren.

(2) Außerdem ist es dem Vertragspartner verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen. Der Vertragspartner ist außerdem verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails vom Server mindestens alle 3 Monate herunterzuladen und keine Massenpostwurfsendungen, auch nicht zu Werbezwecken und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails ("Mailbomben") zu versenden.

(3) Falls envia TEL in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Vertragspartner eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (beispielsweise durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Vertragspartner verpflichtet, envia TEL bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Bei schuldhaft verursachten Verletzungen, hat der Vertragspartner envia TEL im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen und envia TEL einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten zu ersetzen.

(4) Der Vertragspartner ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von envia TEL mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



IV. Besondere Bedingungen für TV-Dienste

§ 1 Leistungsumfang

(1) envia TEL übermittelt Radio- und Fernsehprogramme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglichen.

(2) Soweit die Nichtverfügbarkeit der Leistung oder Qualitätsschwankungen den Empfang von Rundfunksignalen betreffen, muss der Vertragspartner damit rechnen, dass er nicht jederzeit dieselben Programme auf dieselbe Art und Weise und auf denselben Programmplätzen geliefert bekommt. envia TEL behält sich vor, aufgrund Vorleistungen der Signallieferanten oder aus zwingenden technischen Gründen Kabelkanäle um zu belegen, Programmangebote zu verändern oder die Verschlüsselung zu ändern, soweit dies für den Vertragspartner zumutbar ist, sich Inhalt und Umfang der Leistung nicht wesentlich ändern und es sich nicht um sog. Must_Carry-Programme handelt.

(3) envia TEL haftet nicht für geringe oder vorübergehende Abschwächungen der Signalzuführung, insbesondere im TV-Bereich, soweit sie durch atmosphärische oder außeratmosphärische Bedingungen oder den Ausfall/Beeinträchtigung von Sendestationen hervorgerufen werden und nicht nachhaltig sind.

(4) Bei leihweiser Überlassung einer Smartcard zur Entschlüsselung von verschlüsselt ausgestrahlten Fernseh- und Hörfunkprogramme kann envia TEL aus technischen Gründen oder bei anderweitiger Notwendigkeit der Sperrung (z. B. Verdacht auf missbräuchliche Nutzung) jederzeit eine neue Karte ausreichen und die unverzügliche Rückgabe der alten Karte verlangen. Dies gilt auch bei Mängeln, die an der Karte während der Vertragslaufzeit auftreten, soweit diese nicht vom Vertragspartner verschuldet sind. Im Falle des Verlustes oder der verschuldeten Beschädigung der Smartcard hat der Vertragspartner ein nochmaliges Einrichtungsentgelt „Smartcard“ laut Preisliste zu zahlen.

(5) Sofern bei Glasfaserprodukten der envia TEL auch digitales Fernsehen und Radio zum Leistungsumfang der envia TEL gehören, so hat deren parallele Inanspruchnahme keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.

§ 2 Jugendschutz

(1) Gemäß § 4 Abs. 2 Jugendmedienschutz-Staatsvertrag (JMStV) dürfen bestimmte Medienangebote nur Erwachsenen zugänglich gemacht werden (Erwachsenenangebote).

(2) envia TEL prüft anhand des Geburtsdatums vor Vertragschluss die Volljährigkeit ihres Vertragspartners.

(3) Der Vertragspartner ist verpflichtet, Personen unter 18 Jahren keinen Zugang zu Erwachsenenangeboten zu gewähren bzw. sie nicht bei diesem Zugang zu unterstützen. Insbesondere stellt der Vertragspartner sicher, dass Jugendliche nicht in Besitz der ihm überlassenen Jugendschutz-PIN kommen. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass Dritte von der dem Vertragspartner überlassenen PIN Kenntnis erlangt haben und/oder diese missbräuchlich nutzen, wird

der Vertragspartner die ihm überlassene PIN unverzüglich ändern. Bei begründetem Verdacht des Verstoßes gegen Jugendschutzvorschriften ist die envia TEL berechtigt, die Nutzung der Erwachsenenangebote zu sperren. Der Vertragspartner wird über die Sperrung informiert.

§ 3 Weitergabe an Dritte

(1) Eine gewerbliche Nutzung von Leistungen, insbesondere die Weiterverbreitung oder gewerbliche bzw. öffentliche Aufführung (z. B. in Gaststätten, Hotels oder Krankenhäusern) von über envia TEL bezogenen Rundfunk- und TV-Programme ist dem Vertragspartner untersagt.

(2) Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, für die Inanspruchnahme der Signale durch Dritte ein Entgelt zu verlangen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



V. Widerrufsbelehrungen und Widerrufsformulare für Verbraucher (§ 13 BGB)

Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der envia TEL GmbH abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

1. Widerrufsrecht bei Bezug von Dienstleistungen

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

envia TEL GmbH,
Auftragserfassung, Annahofen Graben 1-3, 03099 Kolkwitz.
Telefon: 0800 0101700
E-Mail: highspeed@enviaTEL.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Hinweis: Wenn Sie den Vertrag widerrufen, betrifft dies den Vertrag im Ganzen. Beinhaltet der Vertrag z. B. auch eine Warenlieferung, dann wird auch diese vom Widerruf erfasst. Ist auch eine Warenlieferung vom Vertrag umfasst, kann der Vertrag auch nach den Bedingungen widerrufen werden, welche für die Warenlieferung gelten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es uns zurück:

envia TEL GmbH
Auftragserfassung
Annahofen Graben 1-3
03099 Kolkwitz

oder per E-Mail an
E-Mail: highspeed@enviaTEL.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren
(*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s):

Datum:

(*) Unzutreffendes streichen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



2. Widerrufsrecht bei der Bestellung von Waren

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

envia TEL GmbH,

Auftragserfassung, Annahofen Graben 1-3, 03099 Kolkwitz

Telefon: 0800 0101700

E-Mail: highspeed@enviaTEL.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben.

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Hinweis: Wenn Sie den Vertrag widerrufen, betrifft dies den Vertrag im Ganzen. Beinhaltet der Vertrag z. B. auch eine Dienstleistung, dann wird auch diese vom Widerruf erfasst. Ist auch eine Dienstleistung vom Vertrag umfasst, kann der Vertrag auch nach den Bedingungen widerrufen werden, welche für die Dienstleistung gelten.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für das Erbringen von Telekommunikations- diensten gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB)



Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es uns zurück:
envia TEL GmbH

Auftragserfassung
Annahofen Graben 1-3
03099 Kolkwitz

oder per E-Mail an
E-Mail: highspeed@enviaTEL.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren
(*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s):

Datum:

(*) Unzutreffendes streichen