

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Multiconnect GmbH für Servicedienste

Stand 1. Oktober 2018

Übersicht

01. Geltungsbereich und Grundbegriffe
02. Zustandekommen des Servicevertrags
03. Realisierung und Betrieb der Servicenummer
04. Änderungen
05. Rechtmäßigkeit der Dienste des Kunden
06. Weitere Pflichten des Kunden
07. Anbietervergütung für Servicenummern
08. Forderungen der Multiconnect
09. Zusätzliche Bestimmungen für Forderungen
10. Sperre
11. Leistungsstandard und Störung
12. Haftung der Multiconnect
13. Schutz und Umgang mit Daten
14. Vertragsdauer und Kündigung
15. Sonderregeln für ausländische Servicenummern
16. Schlussbestimmungen

1. Geltungsbereich und Grundbegriffe

1.1 Die Multiconnect GmbH (nachfolgend: Multiconnect) ist ein Telekommunikationsnetzbetreiber, der Telekommunikationsdienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Leistungen anbietet.

1.2 Ihre Dienstleistungen zu Servicenummern und anderen Servicediensten, werden durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt.

1.3 Zu den *Servicenummern* im Sinne der AGB zählen

- Diensterufnummern, zum Beispiel beginnend mit 0137, 0180, 0700, 0800, 0900 und 118xy,
- Teilnehmerrufnummern (geografische bzw. Ortsnetz-Rufnummern; nationale Teilnehmerrufnummern; Mobilfunkrufnummern), die als Servicerufnummer genutzt werden,
- sowie andere Nummern (z.B. Kurzwahlnummern) oder Kennungen (z.B. Keywords), die zu Servicezwecken verwendet werden.

1.4 Die Servicenummern werden in diesen AGB je nach Abrechnungsweise in zwei Klassen unterschieden:

- Servicenummern, die im sogenannten *Online-Billing* abgerechnet werden (quellnetztarifert), z. B. Rufnummern beginnend mit 0137, 0180, 0700, 0800 oder Teilnehmerrufnummern;
- und Servicenummern, die im sogenannten *Offline-Billing* abgerechnet werden (zielnetztarifert), z. B. Rufnummern beginnend mit 0900 oder 118xy.

Sofern diese Klassifizierung zu einer unterschiedlichen vertraglichen Behandlung führt, werden die Nummern ausdrücklich als online- oder offline-gebillte Nummern bezeichnet.

1.5. Der Begriff *Netzbetreiber* meint sowohl den Betreiber des physischen Telekommunikationsnetzes als auch den Vertragspartner des Teilnehmers für Leistungen hierzu. Netzbetreiber im Sinne der AGB kann somit auch ein Serviceprovider sein, der der Vertragspartner des Teilnehmers für

Leistungen eines Telekommunikationsnetzes ist, ohne das physische Netz selbst zu betreiben.

2. Zustandekommen des Servicevertrags

2.1 Zwischen Multiconnect und dem Kunden kommt ein Servicevertrag zustande, indem Multiconnect dem Kunden ein schriftliches Vertragsangebot zur Erbringung einer bestimmten Dienstleistung macht (Auftragsangebot) und der Kunde das Angebot annimmt. Der Kunde nimmt das Angebot an, indem er Multiconnect den Auftrag zur Erbringung der angebotenen Dienstleistung schriftlich erteilt.

2.2 Das Vertragsangebot kann mit einer Gültigkeitsdauer versehen sein. Angebote der Multiconnect, die als unverbindlich oder freibleibend bezeichnet sind, sind keine Vertragsangebote.

2.3 Die Übermittlung kann auch per Telefax erfolgen oder per E-Mail mittels einer nicht veränderbaren Datei im Format PDF.

2.4 Der Servicevertrag kommt unter der aufschiebenden Bedingung zustande, dass der Kunde alle hierfür notwendigen Voraussetzungen erbracht hat, die in seinem Einflussbereich liegen, insbesondere durch Vorlage notwendiger Unterlagen (z.B. Zuteilungsbescheid, Portierungsauftrag, etc.).

2.5 Bei offline-gebillten Servicenummern steht der Abschluss des Servicevertrags unter der aufschiebenden Bedingung des gesonderten Abschlusses einer zugehörigen Inkasso- und/oder Fakturierungsvereinbarung zwischen dem Kunden und Multiconnect. Endet eine solche Vereinbarung oder verliert sie ihre Gültigkeit, so endet gleichzeitig auch der Servicevertrag.

2.6 Für jede einzelne Dienstleistung wird rechtlich ein eigener Servicevertrag geschlossen, auch falls mehrere Leistungen im selben Dokument angeboten oder beauftragt werden.

2.7 Multiconnect ist berechtigt, die Bonität des Kunden zu überprüfen. Hierzu können Auskünfte über den Kunden von der SCHUFA, anderen Wirtschaftsauskunfteien wie Bürgel oder Kreditversicherungsgesellschaften etc. zur Kreditwürdigkeit eingeholt werden. Der Kunde ist damit einverstanden. Name und Anschrift der Gesellschaften werden auf Anfrage genannt.

2.8 Der Abschluss des Servicevertrags kann unter der aufschiebenden Bedingung der Erteilung einer Einzugsermächtigung, einer Vorauszahlung oder der Erbringung einer Sicherheitsleistung erfolgen. Eine Sicherheitsleistung kann auch zur Fortsetzung des Servicevertrags verlangt werden, sofern begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen. Die Regelungen zur Sicherheitsleistung finden sich unter Ziffer 9.3.

2.9 Multiconnect hat nach Eingang des Auftrags (zu den üblichen Geschäftszeiten) die beauftragte Dienstleistung in angemessener Zeit umzusetzen, sofern der Kunde alle Voraussetzungen zur Durchführung der Dienstleistung vorgenommen hat, die in seinem Einflussbereich liegen. Termine und Fristen von Leistungen sind jedoch nur dann verbindlich, wenn sie von Multiconnect schriftlich zugesagt wurden. Die Umsetzung erfolgt durch Freischaltung des beauftragten Dienstes und wird ggf. durch eine Auftragsbestätigung (per E-Mail oder Telefax) bekanntgegeben.

3. Realisierung und Betrieb einer Servicenummer

3.1 Diensterbringung durch Multiconnect:

Der vertragliche Leistungsumfang der Dienstleistungen der Multiconnect ergibt sich aus den Vereinbarungen, die getroffen wurden, und gegebenenfalls aus den Leistungsbeschreibungen in der jeweils aktuellen Fassung. Multiconnect ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte erbringen zu lassen.

3.2 Nutzung und Zuteilung einer Servicenummer:

a) Dem Dienst des Kunden wird eine Nummer (Rufnummer oder andere Nummer) zugeordnet, unter der der Dienst für einen Endnutzer per Telekommunikation erreichbar wird bzw. genutzt werden kann (Servicenummer, vgl. Ziffer 1.3).

b) Ist die Servicenummer eine Diensterufnummer, so muss diese dem Kunden (ggf. auch Multiconnect) durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) gemäß den Zuteilungsregeln zuvor zugeteilt worden sein. Zum Gegenstand des Servicevertrags gehört jedoch nicht die Zuteilung einer Diensterufnummer durch die BNetzA an den Kunden, sowie auch nicht die Beantragung der Zuteilung.

c) Multiconnect weist darauf hin, dass die Zuteilungsregelungen der BNetzA, die für die betreffende Nummer gelten und aufgrund derer die Nummernnutzung erfolgt, nur vorläufigen Charakter haben und deswegen Änderungen der Nummer und ihrer Nutzbarkeit nicht ausgeschlossen werden können.

d) Sofern die Diensterufnummer dem Kunden von der BNetzA zugeteilt wurde, legt der Kunde eine Kopie des Zuteilungsbescheids dem Auftrag bei.

e) Ändert sich die Nutzungsberechtigung seiner Diensterufnummer, teilt dies der Kunde Multiconnect unverzüglich schriftlich mit, zum Beispiel bei Widerruf der Zuteilung durch die BNetzA oder bei Rückgabe der Diensterufnummer an die BNetzA.

3.3 Portierungsauftrag für die Servicenummer:

Wird die Servicenummer bei einem anderen Netzbetreiber geführt, so erteilt der Kunde einen Portierungsauftrag, der Multiconnect ermächtigt, die Kündigung der Nummer zu übermitteln und die Nummer in ihr Netz zu portieren und zukünftig in ihrem Netz zu führen. Der Kunde fügt den Portierungsauftrag dem Auftrag bei.

3.4 Nutzung der Servicenummer:

a) Der Kunde erstellt Multiconnect auf Anforderung schriftlich eine Dienstbeschreibung (Nutzungsprofil), aus der sich Ausmaß und Inhalt der Leistungen ergibt, die der Kunde als Dienst über die Servicenummer anbieten möchte.

b) Möchte der Kunde temporär oder dauerhaft wesentliche Änderungen des Ausmaßes oder des Inhalts seiner Nutzung der Servicenummer vornehmen, zum Beispiel aufgrund gesteigerter Werbemaßnahmen, hat der Kunde Multiconnect unverzüglich vorab darüber zu informieren.

c) Der Kunde nutzt die Servicenummer ausschließlich für eigene Zwecke bzw. für seine Vertragspartner (sofern rechtlich erlaubt). Eine entgeltliche Weitergabe, insbesondere ein Weiterverkauf an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung Multiconnects. Dritte im Sinne dieser Regelung sind auch verbundene Unternehmen des Kunden gemäß §§ 15 ff. Aktiengesetz.

3.5 Zielanschluss einer Servicenummer:

a) Gehört zur Leistung der Multiconnect eine Weiterleitung auf eine Zielnummer, die der Kunde festlegt, hat der Kunde

sicherzustellen, dass der Inhaber der Zielnummer damit einverstanden ist.

b) Als Zielnummer kann jede beliebige Teilnehmerrufnummer oder kostenlose deutsche Diensterufnummer verwendet werden. Ausländische oder kostenpflichtige deutsche Diensterufnummern dürfen zum Beispiel nicht verwendet werden.

c) Der Kunde stellt zudem sicher, dass die von ihm bereitgestellten Nummernkapazitäten an den Zielanschlüssen geeignet sind, das zu erwartende Gesprächsaufkommen in ausreichender Weise entgegenzunehmen.

d) Der Kunde stellt des Weiteren sicher, dass während der Nutzung der Servicenummer im wöchentlichen Mittel mindestens 40 % der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen abgefragt werden. Wird diese Grenze unterschritten, ist Multiconnect berechtigt, die Zahl der gleichzeitig möglichen Anrufversuche zu begrenzen oder die Anrufe auf eine Hinweisansage zu schalten.

e) Die Änderung des Netzbetreibers des Zielanschlusses ist Multiconnect unverzüglich mitzuteilen.

3.6 Kundenkennwort:

Der Kunde benötigt zur Nutzung bestimmter administrativer Zusatzdienste der Multiconnect ein Kundenkennwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Kennwort geheim zu halten und es unverzüglich selbst zu ändern (bzw. sofern ihm das selbst nicht möglich ist, es durch Multiconnect ändern zu lassen), wenn ihm bekannt wird oder er vermutet, dass unbefugte Dritte von ihm Kenntnis erlangt haben. Der Kunde hat auch die Entgelte zu bezahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der Multiconnect Dienstleistungen durch Dritte entstanden sind, soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere bei Verwendung des persönlichen Kundenkennwortes durch unbefugte Dritte. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung des Kennworts nicht zu vertreten hat.

3.7 Netznutzung:

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der hierdurch zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters oder Betreibers sowie die maßgeblichen rechtlichen und behördlichen Bestimmungen einzuhalten – insbesondere nur hierfür zugelassene Geräte an das Netz anzuschließen.

3.8 Für ausländische Servicenummern gelten teilweise abweichende Regelungen, siehe Ziffer 15.

4. Änderungen

4.1 Leistungsänderungen:

a) Dem Kunden ist bekannt, dass Telekommunikationsdienstleistungen Änderungen aufgrund technischer Neuentwicklungen oder gesetzlicher, gerichtlicher bzw. behördlicher Regelungen unterliegen (Rahmenbedingungen). Des Weiteren können sich auch Änderungen aufgrund der vertraglichen Beziehungen mit anderen Netzbetreibern, insbesondere der Deutschen Telekom oder der Mobilfunknetzbetreiber ergeben. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass das Risiko der Änderungen dieser Rahmenbedingungen nicht alleine von Multiconnect zu tragen ist. Multiconnect ist daher berechtigt, ihre Dienste und Leistungen für den Kunden dem jeweiligen Stand der Rahmenbedingungen in der Telekommunikation anzupassen.

b) Unabhängig davon kann Multiconnect die zugrunde liegenden technischen oder betrieblichen Voraussetzungen ändern, falls die Änderung zu einer Verbesserung der vereinbarten Dienstleistungen führt und diese nicht beeinträchtigt werden.

4.2 Preisänderungen:

a) Verändern sich die Verbindungsentgelte, die Multiconnect im Einkauf zu bezahlen hat, kann Multiconnect die Veränderungen umlegen auf die Entgelte, die der Kunde ihr zu bezahlen hat. Verbindungsentgelte können von Multiconnect mit einer Frist von zwei Wochen mit Wirkung für die Zukunft angepasst werden. Die Frist beginnt mit Zugang der Preisänderungsmittelteilung beim Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es einer ausdrücklichen Annahme der Änderung nicht bedarf, sondern dass bereits die Weiternutzung der Leistungen der Multiconnect ab Fristablauf als Annahme der Entgeltänderung durch schlüssiges Verhalten gilt.

b) Multiconnect ist darüber hinaus berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z. B. für Technik, Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenverwaltung (z. B. für Kundenservice, Abrechnungs- und IT-Systeme), Dienstleistungs- und Personalkosten und sonstige Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Energie, Mieten, IT-Systeme), sowie hoheitliche Belastungen, zum Beispiel durch die BNetzA. Für Preisänderungen sind die Regeln unter a) entsprechend anzuwenden.

c) Eine rückwirkende Änderung von Entgelten ist Multiconnect nur dann erlaubt, wenn zugrundeliegende regulierte Entgelte (zum Beispiel Interconnection-Preise) durch ein Gericht oder die BNetzA rückwirkend geändert werden, insbesondere mit Auswirkung auf die Entgelthöhe. Die hiervon betroffenen Entgelte können nur für den Zeitraum der Rückwirkung entsprechend angepasst werden.

4.3 Änderungen der AGB:

Multiconnect kann ihre AGB, die für den Servicevertrag gelten, ändern, sofern eine Änderung aufgrund geänderter Rechtslage oder geänderter Rahmenbedingungen der Telekommunikation nötig ist. Ebenso, sofern die Änderungen sich nicht zum Nachteil des Kunden auswirken. Widerspricht der Kunde nicht binnen eines Monats nach Zugang der geänderten AGB, gelten diese als genehmigt. Auf diese Folge weist Multiconnect den Kunden zu Fristbeginn besonders hin. Widerspricht der Kunde schriftlich innerhalb der Frist, gelten die alten AGB weiterhin. Der Servicevertrag kann jedoch durch Multiconnect aus diesem Grund außerordentlich mit einer Frist von einer Woche gekündigt werden.

4.4 Bekanntgabe der Änderung:

Die Änderungsmittelteilung erfolgt schriftlich. Sie kann auch per E-Mail oder Telefax an die bei Multiconnect hinterlegten Kontaktdaten des Kunden erfolgen.

5. Rechtmäßigkeit der Dienste des Kunden

5.1 Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen des Servicevertrags zur Rechtmäßigkeit seiner Dienste (Angebot, Bereitstellung, technische Realisierung, Inhalt, usw.).

5.2 Die Rechtmäßigkeit beinhaltet, dass die Dienste des Kunden nicht gegen geltendes Recht verstoßen und keine Rechte Dritter verletzen.

- Die Dienste dürfen weder sittenwidrig, strafbar noch sonst rechtswidrig sein.
- Die Regelungen zum Verbraucherschutz, insbesondere die §§ 66a ff. TKG, sind einzuhalten.
- Die Dienste sind nicht mit Urheber-, Leistungsschutzrechten

oder anderen Rechten Dritter belastet und dürfen vom Kunden über Multiconnect auf dem Markt angeboten werden.

5.3 Der Rechtmäßigkeit im Sinne dieser AGB steht gleich, dass der Kunde durch seine Dienste dem Ansehen der Multiconnect keinen Schaden zufügt.

5.4 Für die Rechtmäßigkeit seiner Dienste ist der Kunde ausschließlich selbst verantwortlich – Multiconnect hat hierfür keine Verantwortung und haftet hierfür nicht.

5.5 Der Kunde haftet gegenüber Multiconnect dafür, dass seine Vertragspartner, die Pflicht zur Rechtmäßigkeit der Dienste umsetzen und nicht verletzen. Er hat sie auf diese Verpflichtungen hinzuweisen. Dies gilt auch für jede darüber hinaus gehende Nutzungsüberlassung an Dritte.

5.6 Gemäß § 45o TKG weist Multiconnect ausdrücklich darauf hin, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen rechtlich verboten ist. Hat Multiconnect gesicherte Kenntnis davon, dass eine in seinem Telekommunikationsnetz eingerichtete Rufnummer unter Verstoß gegen gesetzliche Verbote genutzt wird, ist Multiconnect gemäß § 45o TKG gesetzlich verpflichtet, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist Multiconnect gemäß § 45o TKG nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung gesetzlich verpflichtet, die Rufnummer zu sperren.

6. Weitere Pflichten des Kunden

6.1 Änderungen auf Kundenseite:

Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seiner Verhältnisse, die für das Vertragsverhältnis wichtig sind, unverzüglich (ggf. durch einen Beauftragten) schriftlich anzuzeigen. Hierzu zählt die Änderung:

- des Namens oder der Rechtsform
- der gesetzlichen Vertreter
- des Geschäftssitzes
- der Adresse, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse
- der Bankverbindung

sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse, zum Beispiel Antrag oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Zwangsvollstreckung.

6.2 Dritte auf Kundenseite:

Der Kunde steht dafür ein, dass seine Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie von seinen Vertragspartnern eingehalten werden.

6.3 Ansprüche Dritter:

Der Kunde stellt Multiconnect im Innenverhältnis auf erstes Verlangen von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegenüber Multiconnect wegen Verletzung ihrer Rechte durch rechtswidriges oder missbräuchliches Verhalten des Kunden geltend machen. Dasselbe gilt, wenn der Anspruch geltend gemacht wird infolge einer Verletzung der Vertragspflichten durch den Kunden. Der Kunde ersetzt der Multiconnect in diesen Fällen alle Kosten, die ihr dadurch entstehen, insbesondere auch die Kosten der Rechtsverteidigung und Rechtsverfolgung, die Multiconnect nach freiem Ermessen führt. Der Kunde wird Multiconnect in diesen Angelegenheiten unterstützen. Der Kunde haftet gegenüber Multiconnect auch für seine Vertragspartner im selben Umfang.

7. Anbietervergütung für Servicenummern

7.1 Dem Kunden steht für die inhaltliche Erbringung seiner Dienste grundsätzlich die vereinbarte Anbietervergütung zu.

7.2 Die Höhe der Anbietervergütung richtet sich nach den vereinbarten Konditionen, zum Beispiel in Form von Preislisten.

7.3 Abrechnung der Anbietervergütungen:

a) Multiconnect rechnet die Anbietervergütungen einmal im Monat mit dem Kunden ab. Die Abrechnung der Anbietervergütungen folgt diesem Ablauf:

- Die einzelnen Anbietervergütungen werden an den Kunden ausgeschüttet.
- Die Ausschüttung wird verrechnet mit den Forderungen der Multiconnect gegenüber dem Kunden (siehe Ziffer 8.2).
- Die Ausschüttung wird des Weiteren verrechnet mit dem Saldo der offenen Forderungen. Dieser Saldo errechnet sich aus den Rückforderungen von Anbietervergütung (zum Beispiel bei Rückbelastungen durch Netzbetreiber gegenüber Multiconnect bei offline-gebillten Servicenummern als „offene Forderungen“), sowie den Beitreibungserfolgen der Multiconnect (abzüglich ihres Erfolgsanteils).

b) Multiconnect erstellt dem Kunden eine Gutschrift, sofern die Abrechnung aus Sicht des Kunden einen positiven Saldo ergibt. Die Gutschrift wird grundsätzlich an den Kunden ausbezahlt. Ergibt die Abrechnung aus Sicht des Kunden einen negativen Saldo, stellt Multiconnect den Saldobetrag dem Kunden in Rechnung.

c) Die Anbietervergütungen und alle anderen Rechnungsposten werden netto, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, ausgewiesen.

7.4 Grundlagen der Ausschüttung:

a) Die Ausschüttung der Anbietervergütungen an den Kunden setzt voraus, dass zuvor ein entsprechender Geldeingang bei Multiconnect erfolgt ist; in der Regel geschieht das bei deutschen Servicenummern innerhalb eines Zeitraums von mindestens sechs Wochen nach Ende des Leistungsmonats.

b) Online-gebillte Servicenummern stellt Multiconnect in eigenem Namen direkt oder über seine Zusammenschaltungspartner dem Netzbetreiber des Teilnehmers in Rechnung. Der Netzbetreiber stellt dem Teilnehmer, der den Service des Kunden in Anspruch genommen hat, daraufhin die hierfür anfallenden Entgelte in eigenem Namen in Rechnung. Diese Forderungen befinden sich auf der Rechnung, in welcher der Netzbetreiber seine eigenen Leistungen dem Teilnehmer in Rechnung stellt. Der Netzbetreiber kümmert sich um die Einziehung und Beitreibung und zahlt unabhängig davon die Anbietervergütung an Multiconnect (ggf. über ihre Zusammenschaltungspartner) aus.

c) Entgelte für offline-gebillte Servicenummern zieht Multiconnect bei den am F&I Verfahren teilnehmenden Netzbetreibern in eigenem Namen ein. Ein F&I-Vertrag (Factoring- und Inkassovertrag) regelt die Fakturierung und Inkassierung fremder Leistungen zwischen einem Verbindungsnetzbetreiber und einem Teilnehmernetzbetreiber. Der Netzbetreiber des Teilnehmers berechnet dem Teilnehmer das Entgelt auf seiner Rechnung im Namen der Multiconnect und betreibt nur den Ersteinzug der Forderung.

d) Der Kunde ist damit einverstanden, dass Multiconnect die Anbietervergütung in eigenem Namen auf Rechnung des Kunden gegenüber dem Netzbetreiber des Teilnehmers einzieht.

7.5 Rückforderung:

a) Jede Ausschüttung erfolgt unter der Bedingung, dass Multiconnect über die entsprechende Anbietervergütung des Netzbetreibers des Teilnehmers wirksam und endgültig verfügen kann. Das heißt, dass jede Ausschüttung grundsätzlich unter dem Vorbehalt der Rückforderung steht zum Beispiel bei offline-gebillten Rufnummern aufgrund eines Widerrufs oder einer Rückbelastung durch Netzbetreiber, die am F&I Verfahren teilnehmen. Ein Forderungs- und Inkassoverbot der BNetzA kann beispielsweise eine Rückforderung für online- oder offline-gebillte Nummern zur Folge haben.

b) Zu Rückbelastungen kann es noch bis zum Zeitpunkt der Verjährung kommen, wenn ein Netzbetreiber der Multiconnect eine Forderung als „offene Forderung“ meldet und sie ihr nachträglich rückbelastet.

c) Rückbelastungen von bereits erfolgten Ausschüttungen werden in voller Höhe in der nächsten Abrechnung des Kunden verrechnet. Multiconnect kann Rückbelastungen dem Kunden auch nach Ende des Servicevertrags in Rechnung stellen.

7.6 Reklamation und Beitreibung:

a) Bei offline-gebillten Servicenummern übernimmt Multiconnect die Bearbeitung der Reklamationen, sowie die Durchführung des Mahnwesens und des gerichtlichen Verfahrens. Der Kunde erteilt hierzu bei Vertragsabschluss eine entsprechende Generalvollmacht.

b) Der Kunde erklärt sich bereit, seine Forderung im Einzelfall an Multiconnect zu Beitreibungszwecken abzutreten, sofern dadurch eine Erleichterung der Beitreibung zu erwarten ist.

c) Telefonische und schriftliche Reklamationen (Beschwerden) werden während der üblichen Geschäftszeiten, zurzeit Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr, bearbeitet. Als Reklamationen im Sinne dieser AGB zählen neben Beanstandungen insbesondere auch Fragen zum Abrechnungsverfahren, allgemeine Fragen zum Rechnungsaufbau und zur Höhe der Rechnung sowie Anfragen und Reklamationen zu Mahnungen.

d) Multiconnect kann für jede Reklamation eines Endkunden, die bearbeitet wird, für die Bearbeitung und den administrativen Aufwand eine Pauschale in Höhe von 12,80 Euro (netto) pro Reklamation verlangen. Die Pauschalen werden monatlich mit der jeweiligen Abrechnung verrechnet.

e) Sofern auch Reklamationen zu online-gebillten Servicenummern von Multiconnect bearbeitet werden, kann sie hierfür dasselbe Entgelt vom Kunden verlangen.

7.7 Anbietervergütung bei Rechtswidrigkeit:

a) Die Auszahlung der Anbietervergütung kann ganz oder teilweise zurückgehalten werden, wenn ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren durch die Polizei oder die Staatsanwaltschaft, zum Beispiel wegen Betrugs, gegen den Kunden oder seinen Vertragspartner eingeleitet wurde, das im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag steht. Die zurückgehaltene Anbietervergütung wird nach Abschluss des Strafverfahrens an den Kunden ausgezahlt, sofern festgestellt wurde, dass keine rechtswidrige Handlung vorlag. Die Anbietervergütung wird bis zur Kenntnisnahme des Verfahrensabschlusses unverzinslich treuhänderisch verwaltet. Der Kunde ist verpflichtet, Multiconnect unverzüglich über den Abschluss des Verfahrens zu unterrichten. Der Kunde trägt die Kosten, die Multiconnect hierdurch entstehen. Die Kosten können mit der zurückgehaltenen Anbietervergütung verrechnet werden, ohne dass es hierzu einer gesonderten Aufrechnungserklärung bedarf.

b) Besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde oder sein Vertragspartner unter Verstoß gegen vertragliche oder rechtliche Bestimmungen Anrufvolumen erzeugt hat (gegebenenfalls unter Mitwirkung Dritter oder mit dem Vorsatz, Ausschüttungen zu erzielen), kann die Auszahlung auch zurückgehalten werden. In diesem Fall kann auch ausbezahlte Anbietervergütung widerrufen und zurückgefordert werden.

8. Forderungen der Multiconnect

8.1 Multiconnect erhält für die Leistungen, die sie für den Kunden erbringt, das vereinbarte Entgelt. Das Entgelt richtet sich nach der dem Servicevertrag beigefügten oder im Servicevertrag enthaltenen Preisliste oder einer individuellen schriftlichen Vereinbarung zwischen Multiconnect und dem Kunden.

Leistungen und Vergütungen werden netto, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, ausgewiesen. Wurde kein Entgelt für eine Leistung vereinbart, berechnet Multiconnect das Entgelt nach billigem Ermessen (§§ 315 f. BGB).

8.2 Abrechnung:

a) Die Leistungen der Multiconnect werden in der Regel einmal monatlich abgerechnet. Sofern der Servicevertrag für eine Servicenummer geschlossen wurde, erfolgt die Abrechnung in der Regel im Zusammenhang mit der Abrechnung der Anbietervergütungen (Ziffer 7.3).

b) Verbindungsentgelte werden anhand der von Multiconnect aufgezeichneten Verkehrsdaten berechnet. Andere Datenquellen, insbesondere Daten, die der Kunde selbst erhoben hat, sind für die Berechnung ohne Bedeutung. Für ausländische Servicenummern gilt Ziffer 15.3.

c) Forderungen der Multiconnect verrechnet Multiconnect ohne gesonderte Aufrechnungserklärung mit den Anbietervergütungen, die dem Kunden zustehen.

d) Falls in einem Abrechnungsmonat die Anbietervergütungen des Kunden geringer sind als die Forderungen der Multiconnect gegenüber dem Kunden, stellt Multiconnect dem Kunden den Betrag in Rechnung, der sich nach Verrechnung mit den Anbietervergütungen ergibt.

8.3 Forderungsausfall von Anbietervergütung bei Servicenummern:

a) Der Anspruch der Multiconnect gegenüber dem Kunden auf Entgelt für erbrachte Leistungen ist nicht davon abhängig, ob die Forderung des Kunden wegen Inanspruchnahme seiner Dienste erfüllt wird. Das bedeutet, dass der Kunde Multiconnect für erbrachte Leistungen auch dann zu entgelten hat, falls der Kunde für die Inanspruchnahme seiner Dienste kein Entgelt erhält, unabhängig davon ob die Nichteinbringlichkeit der Forderung auf deren Nichtigkeit, mangelnder Zahlungsbereitschaft, mangelndem Zahlungsvermögen oder sonstigen Gründen, insbesondere betrügerischer Tätigkeiten beruht.

b) Multiconnect ist dem Kunden gegenüber berechtigt, Einwendungen anderer Netzbetreiber, der Multiconnect-Zusammenschaltungspartner oder des Endnutzers entgegenzuhalten.

c) Multiconnect (und die Vertragspartner, über die sie die Anbietervergütung einzieht) haften nicht für den Ausfall der Forderung des Kunden – egal aus welchem Grund. Das umfasst ausdrücklich auch Fakturierungs- und Inkassoverbote der BNetzA. Das Forderungsausfall-, Rückbelastungs- und Inkassorisiko trägt allein der Kunde.

d) Der Kunde ersetzt der Multiconnect den Schaden, der ihr

durch eine Abschaltungsanordnung oder durch ein Fakturierungs- und Inkassoverbot der BNetzA entsteht. Dazu zählen insbesondere die Kosten, die ihr zur Umsetzung der Anordnung von Zusammenschaltungspartnern und Partnern im F&I-Verfahren in Rechnung gestellt werden.

e) Zur Deckung des Forderungsausfallrisikos, insbesondere aufgrund Rücklastschriftgefahr, kann Multiconnect lediglich eine Abschlagszahlung (für die Anbietervergütung) an den Kunden leisten unter Einbehalt des übrigen Teils zur Sicherheit.

f) Anbietervergütungen können bis zur endgültigen Einziehung beim Multiconnect-Zusammenschaltungspartner zurückgehalten werden, für den Fall dass das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und der Verdacht nahe liegt, dass die Endnutzer Entgelte für erbrachte Leistungen nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichten. Multiconnect wird den Kunden hierüber zeitnah in Kenntnis setzen.

8.4 Zahlungsbedingungen:

a) Sämtliche Forderungen der Multiconnect werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.

b) Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist grundsätzlich der Zeitpunkt der Gutschrift auf dem Konto von Multiconnect maßgeblich.

c) In Rechnung gestellte Forderungen werden von Multiconnect per Lastschrifteinzug vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde erteilt hierfür Multiconnect ein SEPA-Lastschrift-Mandat. Der Lastschrifteinzug erfolgt ab Fälligkeit der Rechnung. Widerruft der Kunde sein SEPA-Lastschrift-Mandat, kann Multiconnect ihm für den zusätzlichen Arbeitsaufwand monatlich ein angemessenes Entgelt hierfür in Rechnung stellen.

d) Kommt es zur Rückbelastung einer Lastschrift, die Multiconnect nicht zu vertreten hat, kann Multiconnect die ihr berechneten Rücklastschriftkosten des Kreditinstituts dem Kunden in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt hiervon unberührt. Darüber hinaus kann Multiconnect auch die Zahlung einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 8 Euro hierfür verlangen.

e) Der Kunde hat die Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks entstehen, sofern Multiconnect diese nicht zu vertreten hat.

f) Rechnungsbeanstandungen sind schriftlich geltend zu machen. Der Kunde soll dies aus Wirtschaftlichkeitsgründen binnen vier Wochen tun. Die maximale Beanstandungsfrist beträgt acht Wochen nach Rechnungszugang. Die Fälligkeit der Rechnung wird hiervon nicht berührt. Wird die Rechnung nicht beanstandet, gilt sie nach Ablauf der Beanstandungsfrist als genehmigt. Auf diese Folge weist Multiconnect den Kunden auf der Rechnung besonders hin.

g) Nach Ablauf der Beanstandungsfrist bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Rechnungsbeanstandungen unberührt, sofern Multiconnect eine Überprüfung aus datenschutzrechtlichen Gründen noch möglich ist. Eine Überprüfung ist nicht möglich, wenn die Verkehrsdaten, die der Rechnung zugrunde liegen, aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht wurden. Sind die Daten gelöscht, ist Multiconnect von der Pflicht befreit, die Richtigkeit des in Rechnung gestellten Entgelts zu beweisen.

8.5 Verzug:

a) Der Kunde kommt ohne Mahnung in Verzug, wenn er eine Forderung der Multiconnect, die ihm in Rechnung gestellt wurde, nicht binnen 30 Tagen ab Zugang der Rechnung begleicht. Ein

früherer Verzugsseintritt ist möglich mit Ablauf der Zahlungsfrist, die dem Kunden aufgrund einer Mahnung gesetzt wurde.

- b) Die Höhe der Verzugszinsen bestimmt sich nach § 288 BGB.
- c) Multiconnect behält sich wegen Zahlungsverzugs vor, weitergehende Ansprüche geltend zu machen oder andere Rechte aus dem TKG wahrzunehmen, zum Beispiel eine Sperre gemäß § 45k TKG (siehe Ziffer 10.1).

8.6 Soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von Multiconnect oder der Allgemeinheit erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden, ist Multiconnect unter Beachtung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt, der SCHUFA und/oder Auskunfteien Daten wie Bürgel aufgrund nicht-vertragsgemäßer Abwicklung (zum Beispiel beantragter Mahnbescheid bei unbestimmter Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu melden. Der Kunde kann bei der für ihn zuständigen SCHUFA-Gesellschaft oder Wirtschaftsauskunftei Auskunft über die ihn betreffenden, gespeicherten Daten erhalten.

9. Zusätzliche Bestimmungen für Forderungen

9.1 Umsatzsteuer:

Sollte bei offline-gebillten Servicenummern im Rahmen der Abrechnung der Anbietervergütung der Vorsteuerabzug gegenüber dem Kunden nicht gestattet sein, oder wird der Vorsteuerabzug den Fakturierungspartnern gegenüber Multiconnect im Rahmen der Abrechnung versagt, ist der Kunde verpflichtet, die ihm ausbezahlten Umsatzsteuerbeträge zu erstatten – zuzüglich anfallender Zinsen in Höhe von 6 % pro Jahr (§ 238 AO).

9.2 Aufrechnung, Zurückbehalt, Abtretung:

- a) Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die Multiconnect nicht bestreitet, anerkannt hat oder die rechtskräftig festgestellt sind.
- b) Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur aufgrund eines Anspruchs aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen.
- c) Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung Multiconnects wirksam.
- d) Multiconnect ist berechtigt, ihre Ansprüche gegen den Kunden beziehungsweise aus diesem Vertragsverhältnis abzutreten.

9.3 Sicherheitsleistung:

a) Zum Schutz vor etwaigen Zahlungsausfällen kann Multiconnect in folgenden Fällen vom Kunden eine angemessene Sicherheitsleistung verlangen:

- zum Abschluss eines Servicevertrags (Ziffer 2.8),
- falls der Kunde eine Rechnung nicht fristgerecht bezahlt hat,
- falls ein Zahlungsrückstand zu einer Sperre geführt hat (vgl. Ziffer 10.1), die nicht länger als zwölf Monate zurückliegt,
- bei bevorstehendem, beantragtem oder eröffnetem gerichtlichen Vergleichs- oder Insolvenzverfahren,
- bei gerichtlich angeordneter Zwangsvollstreckung
- oder bei anderen begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden (Ziffer 2.7).

b) Die Sicherheitsleistung kann in bar, durch Hinterlegung auf das Konto der Multiconnect oder als unbefristete, selbstschuldnerische Bürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstitutes auf erstes Anfordern unter Verzicht der Einrede der Vorausklage erbracht werden, sowie durch jede andere von Multiconnect im Einzelfall akzeptierte sonstige Sicherheit.

c) Als angemessen gilt nach Vertragsabschluss die Höhe des

durchschnittlichen Rechnungsbetrages der letzten drei planmäßigen Rechnungen.

- d) Die Sicherheitsleistung ist nicht verzinslich.
- e) Die Sicherheitsleistung ist innerhalb einer Frist von zwei Wochen zu erbringen. Stellt der Kunde die Sicherheitsleistung nicht fristgemäß, ist Multiconnect berechtigt nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen, den Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. Die bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Leistungen hat der Kunde zu bezahlen. Die Geltendmachung weiterer Rechte behält sich Multiconnect ausdrücklich vor.
- f) Multiconnect befriedigt ihre Forderung gegenüber dem Kunden aus der Sicherheitsleistung, wenn der Kunde die in Rechnung gestellte Forderung trotz Fälligkeit und Zahlungsaufforderung mit Fristsetzung nach Ablauf dieser Frist nicht beglichen hat.
- g) Die Sicherheitsleistung wird nach Vertragsende zurückgewährt, falls die Sicherheit nicht in Anspruch genommen wurde und Multiconnect keine Ansprüche mehr aus dem Servicevertrag zustehen.

10. Sperre

10.1 Multiconnect darf gegenüber dem Kunden zu erbringende Leistungen ganz oder teilweise verweigern (Sperre)

- wegen Rufnummernmissbrauchs (siehe Ziffer 5.6) oder im Falle einer Abschaltungsanordnung der BNetzA
- wegen Zahlungsverzugs nach Maßgabe von § 45k Abs. 2 TKG, wenn sich der Kunde mit mindestens 75 Euro im Zahlungsverzug befindet und dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht wurde unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen
- wegen Kündigung, sobald die Kündigung des Servicevertrags wirksam ist – was im Falle einer fristlosen Kündigung (siehe Ziffer 14.6) der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung ist
- wegen sprunghaften Kostenanstiegs ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird
- wegen Notfalls ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist, wenn der Schutz des Netzes die unverzügliche Abschaltung eines Geräts des Kunden erfordert und dem Kunden unverzüglich und für ihn kostenfrei eine alternative Lösung angeboten werden kann (§ 11 Abs. 6 FTEG)
- oder sofern eine andere rechtliche Vorschrift bzw. Anordnung dies erlaubt oder fordert

10.2 Im Falle einer Sperre ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist informiert Multiconnect den Kunden unverzüglich über Sperrung und Sperrgrund.

10.3 Die Sperre wird, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränkt. Sie wird nur für die Zeit aufrechterhalten, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

10.4 Sperren gegenüber Endnutzern:
Multiconnect kann zu seinem Schutz oder zum Schutz des Kunden (oder dessen Vertragspartner), bestimmte Endnutzer ganz oder teilweise, permanent oder vorübergehend im Rahmen der

rechtlichen Bestimmungen so sperren, dass sie Dienste der Multiconnect nicht in Anspruch nehmen können, sofern begründete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Endnutzer entweder rechtsmissbräuchlich Anrufe tätigt oder entstehende Nutzungsentgelte nicht zahlen wird. Derartige Anhaltspunkte liegen zum Beispiel vor bei einem sprunghaft ansteigendem Nutzungsvolumen, Entgelten in Verzug, aus der Vergangenheit bekannter schlechter Zahlungsbereitschaft oder fehlender Entgelt-einzugsvereinbarung mit dem Netzbetreiber des Endnutzers.

10.5 Auch während der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung etwaiger Grund- oder sonstiger anfallender Gebühren verpflichtet.

10.6 Etwaige Schadens- oder andere Ersatzansprüche des Kunden, zum Beispiel für entgangenen Gewinn, sind soweit zulässig ausgeschlossen.

11. Leistungsstandard und Störung

11.1 Leistungsstandard:

Multiconnect erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Es besteht keine Pflicht zur Leistungserbringung nach dem neuesten Stand der Technik oder einem technischen oder betrieblichen Stand, den der Kunde für vorzugswürdig erachtet.

11.2 Netzverfügbarkeit:

Die durchschnittliche Netz- oder Dienstverfügbarkeit liegt im Mittel bei 97,5% pro Jahr, sofern nicht durch ein Service-Level-Agreement (SLA) etwas anderes vereinbart ist. Zeiten, in denen geplante Aktivitäten (zum Beispiel Wartungsarbeiten) stattfinden, werden von der Netzverfügbarkeit nicht abgezogen.

11.3 Erreichbarkeit von Servicenummern und anderen Diensten:

a) Infolge der regulatorischen Rahmenbedingungen kann Multiconnect nicht gewährleisten, dass alle Servicenummern und anderen Dienste aus allen Teilnehmer- oder Verbindungsnetzen grundsätzlich und uneingeschränkt erreichbar sind. Dies gilt insbesondere für die Erreichbarkeit von Rufnummern aus Mobilfunknetzen oder aus dem Ausland. Dies gilt ebenso für die ständige Erreichbarkeit gewählter optionaler Dienste, vor allem wenn sie über das Internet in Anspruch genommen werden. Die Nichterreichbarkeit aus diesen Gründen stellt keine Störung und keinen Mangel dar.

b) Bei offline-gebillten Servicenummern setzt die Erreichbarkeit und Abrechenbarkeit aus einem Teilnehmernetz voraus, dass zwischen Multiconnect und dem anderen Netzbetreiber ein Fakturierungs- und Inkassovertrag (F&I) geschlossen wurde. Derartige Verträge bestehen mit der Telekom Deutschland und einigen anderen Netzbetreibern, die auf Anfrage genannt werden. Wer als Netzbetreiber nicht am F&I-Verfahren teilnimmt, darf Multiconnect gemäß den aktuellen regulatorischen Bestimmungen, keinen Telekommunikationsverkehr zuführen. Multiconnect hat hierbei keine Sperrverpflichtung, sondern allein der betreffende Netzbetreiber. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Multiconnect mit einem bestimmten anderen Netzbetreiber derartige Verträge schließt.

c) Der Kunde hat auch keinen Anspruch auf Sperrung des Verkehrs aus bestimmten Netzen, sei es vollständig, teilweise oder für den Einzelfall.

11.4 Entstörung:

a) Multiconnect ist verpflichtet, Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beseitigen.

b) Auf Verfügbarkeit und Qualität von Netzen oder Übertragungswegen anderer Anbieter, durch die die Leistung der Multiconnect erfolgt, hat Multiconnect keinen Einfluss und haftet hierfür grundsätzlich nicht.

c) Der Kunde ist verpflichtet, Multiconnect erkennbare Mängel, Schäden und sonstige Beanstandungen unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung).

d) Soweit erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, bei der Entstörung mitzuwirken. Er hat Multiconnect insbesondere Zugang zu seinen Räumlichkeiten zu gewähren, in denen sich Technik befindet, die von der Störung betroffen ist. Ausfallzeiten, die dadurch entstehen, dass der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nur teilweise, nicht rechtzeitig oder gar nicht nachkommt, gehen nicht zu Lasten der Multiconnect. Ausfallzeiten aus diesem Grund werden nicht von der Netzverfügbarkeit abgezogen und sie werden nicht einer etwaigen vereinbarten Reaktionszeit belastet.

e) Hat der Kunde die Störung des Netzbetriebes zu vertreten, ist Multiconnect berechtigt, die Kosten, die ihr durch die Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstehen, in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für Aufwendungen, die ihr hierbei unnützlich entstehen. Dasselbe gilt, sofern im Störfalle keine Störungsmeldung des Kunden vorliegt und der Kunde dies zu vertreten hat.

f) Die Beseitigung von Störungen der Endeinrichtungen des Kunden, die an das Netz oder anderer Technik der Multiconnect angeschlossen sind, obliegt diesem selbst.

g) Ansprüche des Kunden aufgrund der Störung sind auf den Haftungsumfang gemäß Ziffer 12 begrenzt.

12. Haftung der Multiconnect

12.1 Multiconnect haftet im Rahmen der rechtlichen Vorschriften unbegrenzt bei Vorsatz, bei Verletzung von Leib, Leben, Gesundheit, für fehlende zugesicherte Eigenschaften sowie nach dem Produkthaftungsgesetz und etwaigen anderen zwingenden Haftungsvorschriften.

12.2 Soweit Multiconnect zum Ersatz eines nicht-vorsätzlichen Vermögensschadens, der einem Endnutzer entstanden ist, verpflichtet ist, ist ihre Haftung auf die in § 44a TKG festgesetzten Höchstsätze begrenzt. Zurzeit sind das höchstens 12.500 Euro je Endnutzer. Entsteht diese Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern, so ist die Schadenersatzpflicht in der Summe zurzeit auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

12.3 Verletzt Multiconnect fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (sogenannte Kardinalspflicht), so ist ihre Haftung auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt. Für nichtwesentliche Vertragspflichten, die nicht unter Ziffer 12.2 fallen, wird die Haftung wegen leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Der Haftungsausschluss und die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für grobe Fahrlässigkeit und die Fälle in Ziffer 12.1.

12.4 Multiconnect haftet auch nicht für:

- Ereignisse infolge höherer Gewalt (siehe Ziffer 12.6),
- Störungen oder Schäden bei der Zuführung von Telekommunikationsverkehr, die im Rahmen der

Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern in deren Netzen auftreten,

- Störungen oder Schäden aufgrund einer außerplanmäßigen Erhöhung des Verkehrsvolumens
- Störungen oder Schäden (insbesondere entgangener Gewinn) aufgrund zeitweiser Überlastung des Netzes zu Spitzenzeiten.

12.5 Die Haftungsregelungen gelten auch für gesetzliche Vertreter, Mitarbeiter, Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen Multiconnects. Die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter der Vertragsparteien ist ausgeschlossen, außer für Vorsatz.

12.6 Höhere Gewalt:

- a) Bei Ereignissen infolge höherer Gewalt ist Multiconnect von der Leistungspflicht befreit, solange und soweit die Leistungen ihr nicht möglich sind oder wesentlich erschwert werden. Multiconnect ist in diesem Fall berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu verschieben, nämlich um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit.
- b) Ein Ereignis infolge höherer Gewalt im Sinne dieser AGB stellt ein Ereignis dar, das unabhängig vom Willen der Multiconnect eintritt und weder von ihr vorhersehbar noch durch sie abwendbar ist, zum Beispiel Unruhen, Naturkatastrophen, Streik oder Stromunterbrechungen.
- c) Ereignisse infolge höherer Gewalt im Sinne dieser AGB sind auch Störungen der Telekommunikationsübertragungswege von Vertragspartnern der Multiconnect (insbesondere der Zusammenschaltungspartner) und Drittunternehmen, die Multiconnect zur Erbringung seiner Leistungen benötigt, sofern Multiconnect den Ereigniseintritt nicht zu vertreten hat. Arbeitskampfmaßnahmen in diesen Unternehmen stellen ebenso höhere Gewalt dar.

13. Schutz und Umgang mit Daten

13.1 Allgemeine Schutzpflichten:

- a) Die Vertragsparteien halten die rechtlichen Vorschriften zum Datenschutz ein, die insbesondere im Telekommunikationsgesetz (TKG), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), sowie ggf. im Telemediengesetz (TMG) verankert sind.
- b) Sie unterrichten ihre Mitarbeiter und Gehilfen bei Aufnahme ihrer Tätigkeit über die rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz und verpflichten sie schriftlich zu deren Einhaltung, insbesondere die Einhaltung des Datengeheimnisses (§ 53 BDSG) und des Fernmeldegeheimnisses (§ 88 TKG).

13.2 Bestandsdaten:

- a) Bestandsdaten des Kunden (§ 3 Nr. 3 TKG) werden von Multiconnect nur erhoben und verwendet, sofern dies erforderlich und gesetzlich erlaubt ist oder gesetzlich angeordnet ist oder durch eine Einwilligung des Kunden gestattet ist. Dasselbe gilt für die Vertragspartner des Kunden.
- b) Die Bestandsdaten des Kunden dürfen von Multiconnect zur Begründung, Erfüllung, Änderung oder Beendigung des Vertrags genutzt werden. Darüber hinaus zur Beratung, Werbung für eigene Angebote und zur Marktforschung für eigene Zwecke sowie zur bedarfsgerechten Gestaltung der Telekommunikationsleistungen, soweit es für diese Zwecke erforderlich ist und der Kunde eingewilligt hat (§ 95 Abs. 2 TKG).
- c) Ist der Kunde Mehrwertdiensteanbieter, so ist Multiconnect berechtigt, entsprechende Informationen über den Kunden auf Anfragen Dritter herauszugeben, insbesondere Namen und Anschrift, sowie den verantwortlichen Ansprechpartner in Deutschland und dessen Telefon-, Telefaxnummer oder einen

anderen hierfür vorgesehenen Kontaktkanal. Multiconnect darf den Dritten auch unmittelbar an den Kunden verweisen.

- d) Im Falle einer rechtlichen Verpflichtung zur Herausgabe bestimmter Kundendaten, zum Beispiel aufgrund § 66i TKG oder §§ 111 ff. TKG, wird Multiconnect dieser Verpflichtung im Rahmen der Vorschriften Folge leisten.

13.3 Verkehrsdaten:

- a) Verkehrsdaten, insbesondere die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen, personenbezogene Berechtigungskennungen, Kartennummern, Standortkennungen von mobilen Anschlüssen, Beginn und Ende von Verbindungen sowie in Anspruch genommene Dienste dürfen von Multiconnect im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen erhoben und verwendet werden.
- b) Der Kunde kann schriftlich beantragen, dass ihm ab dem nächsten Abrechnungszeitraum die gespeicherten Daten der Verbindungen vollständig oder unter Kürzung der letzten drei Ziffern mitgeteilt werden, für die er entgeltspflichtig ist. Dies ist möglich, auch wenn diese pauschal abgegolten werden.
- c) Der Kunde ist damit einverstanden, dass seine Verkehrsdaten durch den jeweiligen Netzbetreiber an Multiconnect (und umgekehrt) zum Zwecke der ordnungsgemäßen Entgeltermittlung und -abrechnung übermittelt werden. Umfang und Inhalt der Verkehrsdaten richten sich nach den Bestimmungen des TKG.
- d) Für den Umgang mit den übermittelten Daten in Fernmeldeanlagen ausländischer Netzbetreiber gilt das jeweils nationale Recht.

13.4 Schutz personenbezogener Daten:

Die Datenschutzerklärung unserer Produkte ist im Internet unter www.multiconnect.de/agb verfügbar.

13.5 Geheimhaltung:

- a) Die Vertragsparteien vereinbaren, dass sämtliche Informationen und Dokumente über technische und kommerzielle Sachverhalte, besonders auch Markt- und Vertriebsinformationen, die der anderen Seite überlassen werden, vertraulich behandelt und vor unberechtigtem Zugriff Dritter geschützt werden. Die Weitergabe von vertraulichen Daten und Informationen darf nur an solche Beschäftigten erfolgen, die diese für die Durchführung vertragsgemäßer Arbeiten benötigen. Die Mitarbeiter sind über die Vertraulichkeit der Daten und Informationen und die Pflicht zu deren Geheimhaltung zu unterrichten und sie sind entsprechend diesem Servicevertrag ebenfalls zur Geheimhaltung zu verpflichten.
- b) Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Konditionen des Servicevertrags nicht veröffentlicht oder auf andere Weise Dritten zugänglich gemacht werden.
- c) Auch nach Beendigung des Servicevertrags gelten die Geheimhaltungsbestimmungen weiter für die Dauer von zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt des Vertragsendes.

14. Vertragsdauer und Kündigung

14.1 Die Laufzeit des Servicevertrags ist unbefristet, sofern keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist.

14.2 Bei Vereinbarung einer Mindestlaufzeit ist der Servicevertrag für beide Vertragsparteien erstmalig zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Die Kündigung muss multiConnect oder dem Kunden mindestens zwei Wochen vor Ablauf der Mindestlaufzeit schriftlich zugehen. Sofern das Vertragsverhältnis nicht gekündigt wird, wandelt es sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit in ein unbefristetes Vertragsverhältnis um.

14.3 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

14.4 Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt für beide Vertragsparteien zwei Wochen zum Monatsende.

14.5 Den Vertragsparteien steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grunds zu.

14.6 Ein wichtiger Grund, der eine fristlose Kündigung rechtfertigt, liegt vor, falls

- eine der Vertragsparteien zahlungsunfähig ist, ihr Überschuldung droht, sie die Eröffnung des Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens über ihr Vermögen beantragt hat oder das Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wurde;
- der Kunde ein bereits fälliges Entgelt seit zwei aufeinanderfolgenden Monaten in Höhe von mindestens 75 Euro schuldet;
- oder der Kunde in einem länger als zwei Monate andauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten zweier Monate entspricht, im Rückstand ist;
- der Kunde keine geforderte Sicherheitsleistung erbracht hat gemäß Ziffer 9.3 e);
- der Kunde trotz Abmahnung wiederholt oder schwer-wiegend gegen seine vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten verstößt, insbesondere gegen die Vorschriften zum Schutz der Verbraucher gemäß §§ 61a ff. TKG;
- oder der Kunde bei der Nutzung der Leistungen von Multiconnect gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

14.7 Ein wichtiger Grund, der eine außerordentliche Kündigung durch Multiconnect mit einer Frist von einer Woche rechtfertigt, liegt vor,

- wenn der Kunde Leistungsänderungen (Ziffer 4.1 a)), geänderten Preisen (Ziffer 4.2) oder geänderten AGB (Ziffer 4.3) der Multiconnect widerspricht;
- sofern sich Umstände ergeben, nach denen das Billing oder Inkasso, das bei offline-gebillten Nummern zurzeit das F&I Verfahren voraussetzt, aufgrund von Verfahrensänderungen oder Verfahrenseinstellung nicht mehr oder nicht mehr zu vergleichbaren Kosten und Bedingungen (technisch/wirtschaftlich) anderweitig möglich ist, und Multiconnect nicht in der Lage ist, das Billing oder Inkasso zu vergleichbaren Kosten und Bedingungen anderweitig zu realisieren;
- wenn die von den Netzbetreibern im F&I Verfahren gemeldeten offenen Forderungen für offline-gebillte Nummern für einen Abrechnungszeitraum vor Nachzahlungen, Mahnzahlungen und Zahlungen aufgrund von Inkassotätigkeiten mehr als 40 % des Gesamtumsatzes betragen.

15. Sonderregeln für ausländische Servicenummern

15.1 Der Servicevertrag für eine ausländische Servicenummer hat eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten, sofern nicht eine längere oder kürzere Laufzeit zwingend ist. Nach Ablauf der Laufzeit verlängert sich der Vertrag um dieselbe Laufzeit, falls er nicht zuvor gekündigt wurde.

15.2 Wird der Servicevertrag ordentlich gekündigt, schuldet der Kunde bis zum Ende der Laufzeit anfallende Grundgebühren – unabhängig davon, zu welchem Zeitpunkt Kündigung der Servicenummer erklärt wurde und ob die Servicenummer tatsächlich noch genutzt wird oder nutzbar ist.

15.3 Maßgebliche Grundlage zur Abrechnung einer ausländischen Servicenummer ist die Abrechnung, die der jeweilige ausländische Betreiber der Multiconnect hierfür erstellt.

15.4 Die Auszahlung von Entgelten erfolgt immer in der Währung, in der Multiconnect die Entgelte vom ausländischen

Betreiber ausgezahlt erhält.

15.5 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Nutzung von ausländischen Servicenummern nur unter Beachtung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben des jeweiligen Landes erfolgen darf. Für deren Einhaltung ist der Kunde verantwortlich.

15.6 „BNetzA“ meint in diesen AGB bei ausländischen Servicenummern die jeweilige nationale Regulierungsbehörde, sofern dort eine vergleichbare rechtliche Situation wie in Deutschland gegeben ist.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Mündliche Individualabreden bestehen nicht. Alle Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien, die das Vertragsverhältnis betreffen, bedürfen der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abbedungen werden.

16.2 Abweichende oder ergänzende Regelungen in besonderen Geschäftsbedingungen haben Vorrang vor diesen AGB. Vereinbarungen, die im Einzelfall getroffen werden (Individualabreden) haben Vorrang vor Geschäftsbedingungen der Multiconnect.

16.3 Geschäftsbedingungen des Kunden, die von diesen AGB abweichen, gelten nicht, soweit sie abweichen. Sie finden insoweit auch dann keine Anwendung, wenn Multiconnect ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

16.4 Die Vertragsparteien halten die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitnehmerschutz ein. Insbesondere beachtet Multiconnect als Auftragnehmer die Vorgaben des Mindestlohngesetzes.

16.5 Multiconnect behält sich das Recht vor, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis aus zwingenden Gründen auf einen anderen Diensteanbieter oder Netzbetreiber zu übertragen, wobei die schutzwürdigen Interessen des Kunden beachtet werden.

16.6 Ist eine Bestimmung des Servicevertrags oder der Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss oder danach ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Dasselbe gilt, wenn eine Bestimmung sich als undurchführbar erweist. Die Vertragsparteien ersetzen die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung unverzüglich durch eine Bestimmung, die dem mit dem Vertrag bezweckten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Falle einer ungewollten Regelungslücke.

16.7 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragsparteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Kaufrecht der UN findet keine Anwendung.

16.8 Erfüllungsort der Zahlungsverpflichtungen des Kunden ist München.

16.9 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist München, sofern kein anderer Gerichtsstand zwingend vorgegeben ist.