

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Multiconnect GmbH für Geschäftskunden-Lösungen (AGB GL)

Stand 1. Dezember 2024

## 1 Gegenstand des Servicevertrags

(1) Die Multiconnect GmbH („Multiconnect“) und der Kunde als Geschäftskunde haben einen **Servicevertrag** geschlossen, für den diese AGB GL gelten und das Vertragsverhältnis regeln. „Geschäftskunde“ ist ein Unternehmer nach § 14 deutsches BGB.

(2) Auf Basis dieses Vertragsverhältnisses stellt Multiconnect dem Kunden spezielle **Telekommunikationsleistungen und/oder -infrastruktur** für Geschäftskunden zur Nutzung bereit. In diesem Zusammenhang können auch andere Leistungen vereinbart werden.

## 2 Zustandekommen des Servicevertrags

(1) Ein Servicevertrag kommt zustande, indem Multiconnect dem Kunden ein schriftliches Angebot über eine bestimmte Dienstleistung (**Auftragsangebot**) übermittelt und der Kunde den Auftrag innerhalb der Angebotsdauer schriftlich erteilt (Annahme).

(2) Alle **übrigen Angebote** der Multiconnect sind unverbindlich.

(3) Abweichend von Absatz 1 dieser Ziffer kann ein Servicevertrag zustande kommen durch schriftlichen Auftrag des Kunden (**Kundenangebot**) und der schriftlichen Auftragsbestätigung der Multiconnect (Annahme). Die Annahme kann auch per E-Mail oder durch Freischaltung des Diensts erfolgen.

(4) „**Schriftlich**“ umfasst Dokumente mit handschriftlicher Unterschrift oder qualifizierter elektronischer Signatur. Die **Übermittlung** des Dokuments kann auch als PDF-Anhang einer E-Mail, per Telefax oder über einen anderen von Multiconnect genutzten elektronischen Kommunikationsweg erfolgen.

## 3 Durchführung des Vertragsverhältnisses

(1) Die von Multiconnect **zu erbringenden Leistungen** ergeben sich aus den getroffenen Vereinbarungen, diesen AGB GL und gegebenenfalls aus Leistungsbeschreibungen, auf die verwiesen wird.

(2) Die **Umsetzung des Vertrags** erfolgt nach Erfüllung aller rechtlichen und technischen Voraussetzungen.

(3) Multiconnect kann Dienste durch **Dritte** erbringen lassen.

(4) **Änderungen seiner Verhältnisse** hat der Kunde unverzüglich schriftlich mitzuteilen an. Das umfasst insbesondere Änderungen:

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

sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse wie die Beantragung oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Maßnahmen der Zwangsvollstreckung.

## 4 Telekommunikationsleistungen

### 4.1 Vereinbarter Dienst

(1) Multiconnect stellt dem Kunden im Rahmen eines Dienstvertrags einen **Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz** der Multiconnect oder eines Partnerunternehmens zur **Herstellung von Verbindungen** bereit (Dienst).

(2) Der **Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz** erfolgt entweder direkt durch die Serviceplattform oder als VoIP-Anschluss über einen auf der Serviceplattform bereitgestellten SIP-Trunk.

(3) Bei **Weiterleitung von Verbindungen auf eine Zielnummer** kann der Kunde eine beliebige Teilnehmerrufnummer im EWR oder entgeltfreie deutsche Rufnummer verwenden. Andere Zielnummern bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung. Der Kunde stellt dabei sicher, dass der Inhaber der Zielnummer der Weiterleitung zugestimmt hat, und dass die von ihm bereitgestellten Nummernkapazitäten an den Zielanschlüssen geeignet sind, das zu erwartende Gesprächsaufkommen in ausreichender Weise entgegenzunehmen.

(4) Diese AGB GL verwenden folgende Begriffe:

Begriff	Erläuterung des Begriffs
Nummer	Mehrwertnummer, Teilnehmerrufnummer oder sonstige Nummer (inkl. E-Mail-Adresse)
Mehrwertnummer	alle Nummern in diesen AGB GL, für die eine Anbietervergütung anfällt, z.B. Mehrwertdienstnummern (z.B. in Deutschland: 0137, 0180, 0900, 118).
Entgeltfreie Rufnummer	Entgeltfreie Rufnummern (in Deutschland: 0800) sind sonstige Nummern. <b>Sonderfall „Spende“:</b> Auf eine entgeltfreie Rufnummer (in Deutschland 0800), die im Zusammenhang mit einem Spendendienst genutzt wird, werden in diesen AGB GL die Regelungen für eine <b>Mehrwertnummer</b> analog angewendet: Die vereinnahmten Spenden werden insoweit analog wie „Anbietervergütung“ behandelt.
Teilnehmerrufnummer	Mobilfunk- oder Festnetzrufnummer (in Deutschland: Ortsnetz-Rufnummer oder Nationale Teilnehmerrufnummer ohne Anbietervergütung).
ausländische Nummer	Nummer, die nicht zum deutschen Nummernplan der Bundesnetzagentur gehört.
Verbindung	Je nach Vertragsinhalt Telefonverbindung, SMS-Nachricht oder eine Verbindung über einen anderen Telekommunikationsdienst.

### 4.2 Nummern

#### 4.2.1 Zuordnung von Nummern

(1) Dem Dienst wird mindestens eine **Nummer** zugeordnet, unter der der vereinbarte Dienst für Verbindungen genutzt werden kann.

(2) Grundsätzlich werden dem Dienst so viele Nummern zugeordnet, wie für den vereinbarten Dienst erforderlich sind.

#### 4.2.2 Zuteilung durch Regulierungsbehörde

(1) Wenn dem Kunden eine Nummer **direkt** von einer **Regulierungsbehörde** zugeteilt wird, ist der Kunde selbst für Zuteilung und Verfügbarkeit der Nummer verantwortlich.

(2) Der Kunde weist sein Nutzungsrecht an der Nummer durch Vorlage einer Kopie des **Zuteilungsbescheids** nach.

(3) Der Kunde informiert Multiconnect unverzüglich in Textform, wenn sein **Nutzungsrecht** an der direkt zugeteilten Nummer sich ändert oder endet – z.B. bei Widerruf oder Rückgabe der Nummer.

#### 4.2.3 Fremde Nummer

Der Kunde kann eine Nummer nutzen, die einem Dritten gehört, sofern es zulässig ist, diese im Rahmen einer Dienstleistung zu nutzen. Der Kunde muss die Berechtigung zur Nutzung und die Zuteilung der Nummer an den Dritten nachweisen. Für die Zulässigkeit der Nutzung ist der Kunde verantwortlich.

#### 4.2.4 Nutzung

(1) Nutzbarkeit und Nutzung einer Nummer richten sich stets nach den **aktuell geltenden behördlichen oder gesetzlichen Vorgaben** für diese Nummer.

(2) Auf Anforderung erstellt der Kunde eine **Nutzungsbeschreibung** in Textform, aus der sich Ausmaß und Inhalt der Leistungen ergibt, die über die Nummer(n) als Dienstleistung bereitgestellt werden, insbesondere bei Premium- oder Massenverkehrsrufnummern (in Deutschland 0137 bzw. 0900).

(3) Bei **wesentlichen Änderungen**, die **Ausmaß oder Inhalt** der Nummernnutzung betreffen, insbesondere gesteigerten Werbemaßnahmen, informiert der Kunde Multiconnect unverzüglich vor der Umsetzung.

(4) Bei Nutzung einer **Rufnummer für Massenverkehr** müssen mindestens 75 % der Verbindungen im wöchentlichen Mittel abgefragt werden. Wird diese Grenze unterschritten, kann Multiconnect, die Zahl der gleichzeitig möglichen Verbindungsversuche begrenzen und eine entsprechende Hinweisansage schalten.

(5) Der Kunde darf den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz nur unter Einhaltung der technischen Nutzungsbestimmungen und rechtlichen Vorgaben nutzen, insbesondere durch Anschluss zugelassener Geräte.

#### 4.2.5 Berechtigte Nutzung

(1) Der Kunde darf die Nummern, die dem Dienst zugeordnet sind, grundsätzlich **nur für sich selbst** und nicht für Dritte nutzen. „Dritte“ sind auch verbundene Unternehmen gemäß §§ 15 ff. des deutschen Aktiengesetzes.

(2) Falls rechtlich zulässig, kann der Kunde ihm zugeteilte Nummern auch **für Dritte** (im Rahmen einer Dienstleistung) nutzen.

(3) Der Einsatz der Nummern als **Telekommunikationsanbieter** für eigene Endkunden bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

(4) Der **Verkauf** oder die **entgeltliche Weitergabe** der von Multiconnect bereitgestellten Nummern ist untersagt. Ist dies rechtlich erlaubt, ist hierfür schriftlich eine vorherige Vereinbarung oder Zustimmung von Multiconnect erforderlich.

#### 4.2.6 Portierung und Anbieterwechsel

(1) Rufnummern können in das öffentliche Telekommunikationsnetz, das für den Dienst bereitgestellt wird, importiert werden. Nach Vertragsende können sie zu einem anderen Anbieter mitgenommen werden, im Falle einer deutschen Mobilfunkrufnummer auch während der Vertragslaufzeit. Voraussetzung ist, dass die rechtlichen und technischen Voraussetzungen erfüllt sind.

(2) Der Kunde wirkt bei der Portierung im erforderlichen Umfang mit. Er stellt Multiconnect die Erklärungen oder Informationen zur Verfügung, die es ihm ermöglichen, die Rufnummer zu portieren, und ist verantwortlich für die Freigabe der Rufnummer.

(3) Wenn der Kunde Telekommunikationsanbieter ist, so ist für die Vorabstimmung der Portierung grundsätzlich er verantwortlich.

### 4.3 Mehrwertnummern

#### 4.3.1 Anbietervergütung

(1) Bei **Mehrwertnummern** hat der Kunde grundsätzlich **An-**

**spruch auf die vereinbarte Anbietervergütung** für die Inhaltsdienste, die über die Nummer erbracht werden. Die **Vergütungshöhe** richtet sich nach den vereinbarten Konditionen.

(2) Die Ausschüttung der Anbietervergütung an den Kunden setzt den **vorherigen Geldeingang** bei Multiconnect voraus. Bei deutschen Mehrwertnummern erfolgt der Geldeingang in der Regel innerhalb von mindestens sechs Wochen nach Ende des Leistungsmonats. Bei deutschen Premiumrufnummern (z.B. 0900) kann die Ausschüttung jedoch erst frühestens am 15. Tag des zweiten Monats nach dem Leistungsmonat erfolgen (z.B. Leistungsmonat = Juli → früheste Ausschüttung am 15. September).

(3) Multiconnect rechnet die Anbietervergütung einmal im Monat mit dem Kunden ab. Eingegangene Anbietervergütung verrechnet Multiconnect mit ihren Forderungen gegen den Kunden (einschließlich Rückforderungen, oder Gebühren für die Bearbeitung von Beanstandungen). Bei positivem Saldo erhält der Kunde eine **Gutschrift**, bei negativem Saldo eine **Rechnung**.

(4) Rechnungsposten werden netto, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen **Umsatzsteuer**, ausgewiesen. Ist das **Reverse-Charge-Verfahren** anwendbar, weist Multiconnect bei Vorliegen eines entsprechenden Kundennachweises keine Umsatzsteuer aus.

(5) Jede Auszahlung von Anbietervergütung steht dabei unter dem **Vorbehalt der Rückforderung**, z.B. bei einer Rückforderung von Anbietervergütung durch einen Vorleister oder aufgrund eines Forderungs- und/oder Inkassoverbots der Regulierungsbehörde.

#### 4.3.2 Forderungsausfall bei Anbietervergütung

(1) Zur **Absicherung gegen Forderungsausfälle**, z.B. bei Rücklastschrift- oder Rückforderungsgefahr, kann Multiconnect Anbietervergütung in angemessener Höhe als Sicherheit einbehalten und lediglich Abschlagszahlungen leisten.

(2) Bei einem signifikanten **Anstieg des Verbindungsaufkommens**, das darauf hindeutet, dass ein Vorleister Anruferentgelte für erbrachte Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig entrichtet wird, kann Multiconnect Anbietervergütung in angemessener Höhe bis zum Geldeingang zurückhalten. Der Kunde wird zeitnah darüber informiert.

(3) Im Falle eines **Rechnungslegungs- und Inkassoverbots** der Regulierungsbehörde hat Multiconnect die behördlichen Vorgaben umzusetzen. Die Auszahlung von Anbietervergütung kann aufgrund dessen verweigert werden, bereits ausbezahlte Vergütung kann widerrufen und zurückgefordert werden.

(4) Besteht der begründete Verdacht, dass der Kunde oder dessen Kunde unter Verstoß gegen rechtliche Vorgaben **Verbindungsvo-lumen erzeugt** hat (gegebenenfalls unter Mitwirkung Dritter oder mit dem Vorsatz, Ausschüttungen zu erzielen), kann die Auszahlung von Anbietervergütung zurückgehalten oder verweigert werden. In diesem Fall kann ausbezahlte Anbietervergütung widerrufen und vom Kunden zurückgefordert werden.

(5) Die Auszahlung der Anbietervergütung kann ganz oder teilweise zurückgehalten werden, wenn ein **strafrechtliches Ermittlungsverfahren**, z.B. wegen Betrugs, gegen den Kunden oder dessen Kunden eingeleitet wurde, das im Zusammenhang mit der Mehrwertnummer steht. Wird keine rechtswidrige Handlung festgestellt, erfolgt die Auszahlung, sobald Multiconnect vom Abschluss des Verfahrens Kenntnis hat. Bis dahin wird die Anbietervergütung unverzinslich treuhänderisch verwaltet. Der Kunde muss Multiconnect unverzüglich über den Verfahrensabschluss informieren und trägt die ihr durch diese Angelegenheit entstandenen Kosten, die mit der zurückgehaltenen Anbietervergütung verrechnet werden können.

(6) Auf die Anwendbarkeit von Ziffer 6.6 zur Sicherung der Zahlung wird hingewiesen.

#### 4.3.3 Beanstandungen

Wird keine Vereinbarung zur Bearbeitung von **Beanstandungen** zu Mehrwertnummern getroffen, entscheidet Multiconnect, ob sie die Beanstandung selbst bearbeitet oder an den Kunden weiterleitet und auf ihn verweist.

#### 4.4 Sonderregeln für ausländische Nummern

(1) Der Servicevertrag für eine ausländische Nummer hat eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten, sofern nichts anderes vereinbart ist. Nach Ablauf der Laufzeit verlängert sich der Vertrag um die gleiche Laufzeit, falls er nicht fristgemäß gekündigt wurde.

(2) Bei ordentlicher Kündigung des Servicevertrags schuldet der Kunde die Grundgebühren bis zum Ende der Vertragslaufzeit, unabhängig davon, wann die Kündigung ausgesprochen wurde oder ob die Mehrwertnummer noch genutzt wird oder nutzbar ist.

(3) Maßgebliche Grundlage für die Abrechnung einer ausländischen Nummer ist die **Abrechnung des ausländischen Anbieters**. Die **Abrechnung** der Multiconnect gegenüber dem Kunden erfolgt **in Euro**. Fremdwährungsbeträge rechnet Multiconnect in Euro um gemäß des aktuellen Umsatzsteuer-Umrechnungskurses, den das Bundesfinanzministerium monatlich gemäß § 16 Abs. 6 deutsches UStG bekannt gibt.

(4) Gebühren aus dem **Zahlungsverkehr mit Fremdwährungen** kann Multiconnect weiterbelasten.

(5) **Portierungen** ausländischer Rufnummern können nicht gewährleistet werden. Für die Portierung ausländischer Rufnummern können Gebühren anfallen.

(6) Falls Multiconnect den **Vorleister wechselt** (insbesondere aufgrund einer Preiserhöhung oder Vertragsanpassung), kann Multiconnect eine Neuverhandlung des vereinbarten Preises verlangen, wenn sie aufgrund des Wechsels ihre Dienstleistungen nicht mehr zum vereinbarten Preis zur Verfügung stellen kann. Gelingt keine Einigung binnen eines Monats, kann Multiconnect den Servicevertrag außerordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündigen, falls eine längere Kündigungsfrist vereinbart ist.

#### 4.5 Serviceplattform

Gehört zur Leistung der Multiconnect ein Kundenzugang zu ihrer Serviceplattform dann gilt:

(1) Multiconnect stellt dem Kunden einen **Online-Zugang** zur Web-Benutzeroberfläche der Serviceplattform zur Nutzung bestimmter (administrativer) Zusatzdienste zur Verfügung. Rechte an der hierfür bereitgestellten Software erwirbt der Kunde nicht.

(2) Die Benutzeroberfläche des Zugangs kann über **gängige Internetbrowser** in einer aktuellen Version unter Nutzung eines eigenen Internetzugangs aufgerufen werden.

(3) Für den Zugang benötigt der Kunde einen Benutzernamen und ein **Kennwort**. Das Kennwort ist geheim zu halten. Der Kunde ändert das Kennwort unverzüglich, wenn er weiß, vermutet oder davon ausgehen muss, dass unbefugte Dritte das Kennwort kennen.

(4) Der Kunde hat die **Entgelte** zu bezahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung seines Online-Zugangs entstehen, wenn er die Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung des Online-Zugangs nicht zu vertreten hat.

(5) Die Benutzeroberfläche kann Multiconnect frei **weiterentwickeln**, sofern die vereinbarten Funktionalitäten verfügbar bleiben.

#### 4.6 Missbrauchsschutz

##### 4.6.1 Missbräuchliche Nutzung des vereinbarten Diensts

(1) Die missbräuchliche Nutzung des vereinbarten Diensts ist dem Kunden (sowie dessen Kunden) untersagt. Für die Rechtmäßigkeit der Nutzung ist der Kunde selbst verantwortlich. Eigene Dienste erbringt der Kunde in Übereinstimmung mit den geltenden behördlichen und gesetzlichen Vorgaben.

(2) Als Missbrauch im Sinne von Absatz 1 Satz 1 dieser Ziffer gilt insbesondere:

a) **Verstöße gegen das Gesetz sowie gegen, behördliche oder gerichtliche Vorgaben** oder Verletzung der **Rechte Dritter** (z.B. Urheber-, Marken, Leistungsschutzrechte) durch oder über den vereinbarten Dienst;

b) **sittenwidrige, betrügerische oder zweckwidrige Nutzung**, z.B. durch Manipulation von Rufnummern oder anderen Nummern, durch Übertragung von Schadsoftware, durch Verwendung von Spam, unzulässiger Werbung oder belästigender Nachrichten;

c) **automatisierte Erstellung und Versendung von SMS-Nachrichten** an eine Vielzahl von Endnutzern (z.B. SMS-Massenversand, Bulk-SMS);

d) **Angebot von Telekommunikationsdiensten** der Multiconnect ohne vertragliche Vereinbarung mit Multiconnect;

e) **gewerbliche Weiterleitung von Verbindungen** oder das Erbringen von Zusammenschaltungsleistungen durch Nutzung des vereinbarten Diensts;

f) **Herstellung von Verbindungen** (aus fremden Telekommunikationsnetzen in das Telekommunikationsnetz der Multiconnect oder aus dem Telekommunikationsnetz der Multiconnect in fremde Telekommunikationsnetze) **zum Zweck**, dass der Kunde oder ein anderer hierfür **Zahlungen** oder andere vermögenswerte Vorteile erhält oder erhalten soll; insbesondere durch SMS-Nachrichten, die automatisiert erzeugt und versendet werden oder durch SMS-Nachrichten, die nicht der üblichen Kommunikation zwischen Endnutzern dienen und ggf. mithilfe technischer Hilfsmittel wie z.B. Einwahlgeräten versendet werden;

g) **unübliche Nutzung bei Pauschalpreisen** (Flatrate, Volumenpakete, etc.), z.B. durch Herstellung dauerhafter Sprach- oder Datenverbindungen vergleichbar einer Standleitung.

h) bei begründetem Verdacht, dass der **Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt** oder von Dritten manipuliert wird, z.B. bei starkem Anstieg des Verbindungsaufkommens

i) **Störung, Manipulation oder Beschädigung des öffentlichen Telekommunikationsnetzes** der Multiconnect (oder ihres Partnerunternehmens) durch den vereinbarten Dienst oder die Nutzung des Zugangs, den dieser Vertrag eröffnet.

(3) Der Kunde ist verantwortlich für **angemessene Maßnahmen** zur Verhinderung missbräuchlicher Nutzung der vereinbarten Leistungen. Er hat alle zumutbaren Schritte zu unternehmen, um den Anschluss und seine Endgeräte vor unbefugter Nutzung zu schützen.

(4) Bei begründetem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung kann Multiconnect **erforderliche Maßnahmen** ergreifen, um den Missstand zu beheben.

(5) Multiconnect kann eine **Sperre durchführen**, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Dienst, der Anschluss oder die Nummer des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten ma-

nipuliert wird. Die Regeln zur Sperre finden sich Ziffer 9. Ein begründeter Verdacht kann sich z.B. aus einer im Einzelfall signifikanten Erhöhung des Anrufaufkommens oder einer Aufforderung zur Stellungnahme der Regulierungsbehörde zur Nutzung einer Nummer ergeben.

(6) Auf Verlangen wirkt der Kunde bei der **Erkennung und Erledigung von Missbrauchs(verdachts)fällen** unverzüglich soweit erforderlich mit und gibt Auskunft.

(7) Geht die missbräuchliche Nutzung von der Verantwortungssphäre des Kunden aus, kann Multiconnect den Dienst (inklusive der bereitgestellten Nummer) unter Berücksichtigung von § 314 deutsches BGB **außerordentlich kündigen** und die neuerliche Bereitstellung des Diensts verweigern.

(8) Der Kunde stellt Multiconnect von allen **Ansprüchen Dritter** frei und ersetzt ihr die Schäden, die durch oder infolge der missbräuchliche(n) Nutzung der vereinbarten Leistungen entstehen, soweit er diese zu vertreten hat.

(9) Diese Regelungen gelten auch für die Kunden des Kunden. Der Kunde informiert seine Kunden hierüber. Als Telekommunikationsanbieter hat er diese Regelungen an seine Kunden weiterzugeben, sofern sie auf den vereinbarten Dienst anwendbar sind.

#### 4.6.2 Missbräuchliche Nutzung durch andere

(1) Zum Schutz des Kunden, seiner Kunden oder der Multiconnect kann Multiconnect bei begründetem Verdacht auf missbräuchliche Nutzung oder ausbleibende Anbietervergütung eingehende Verbindungen aus bestimmten Telekommunikationsnetzen oder von bestimmten Nummern ganz oder teilweise, dauerhaft oder vorübergehend sperren bzw. blockieren.

(2) Schadensersatzansprüche des Kunden, einschließlich entgangenen Gewinns, sind in diesem Fall ausgeschlossen.

### 4.7 Technischer Betrieb

#### 4.7.1 Basic Service Level Agreement

Falls kein anderes Service Level vereinbart wurde, gilt:

(1) Multiconnect erbringt den vereinbarten Dienst im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

(2) Die durchschnittliche **Dienstverfügbarkeit** im öffentlichen Telekommunikationsnetz der Multiconnect (und verbundener Unternehmen) liegt im Mittel bei 97,5% pro Jahr, falls nichts anderes vereinbart ist.

(3) Folgende Zeiten belasten nicht die Verfügbarkeitszeit:

- Ausfallzeiten aufgrund geplanter Arbeiten;
- Störungen/Ausfallzeiten in Netzen anderer Unternehmen;
- Ursachen in fremden Netzen, durch die der vereinbarte Dienst nicht erreichbar ist/war;
- Störungen/Ausfallzeiten aufgrund höherer Gewalt;
- Störungen/Ausfallzeiten aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Maßnahmen, die Multiconnect nicht zu vertreten hat;
- Störungen/Ausfallzeiten, die dadurch entstehen, weil der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht, nicht ausreichend oder nicht rechtzeitig nachgekommen ist.

#### 4.7.2 Entstörung

(1) **Störungen beseitigt** Multiconnect **unverzüglich**:

- in ihrem öffentlichen Telekommunikationsnetz im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten;
- in anderen öffentlichen Telekommunikationsnetzen, derer sich Multiconnect zur Leistungserbringung bedient, im Rahmen ihrer vertraglichen Möglichkeiten.

(2) Keine Störung liegt vor bei **geplanten Arbeiten**. Keine Störung

liegt des Weiteren vor, wenn der vereinbarte Dienst aus fremden Netzen **nicht erreichbar** ist, da ein Anspruch auf Zuführung auf der Vorleistungsebene nicht besteht. Sofern Multiconnect eine Zusammenschaltung mit dem fremden Netzbetreiber hat, informiert es diesen über die Nichterreichbarkeit der Nummer, falls er Meldungen hierzu entgegennimmt.

(3) Der Kunde **meldet** Multiconnect **Störungen des Diensts** unverzüglich und wirkt, soweit erforderlich, bei der Entstörung mit.

(4) Für die Beseitigung von Störungen der **Endeinrichtungen des Kunden**, die an das Netz der Multiconnect angeschlossen sind, ist der Kunde verantwortlich.

(5) **Verursacht der Kunde die Störung**, darf Multiconnect dem Kunden die Störungsbeseitigungskosten sowie unnötige Aufwendungen berechnen. Dasselbe gilt auch für Kosten, die Multiconnect dadurch entstehen, weil eine Störung durch den Kunden nicht, unzureichend oder verzögert gemeldet wurde.

### 4.8 Optionen

Anschlussinhaber können auf Antrag Rufnummer, Name, Vorname und Anschrift in **Endnutzerverzeichnisse** eintragen lassen.

## 5 Infrastruktur für Telekommunikation

Wenn die Bereitstellung von **Cloud-Software** als **Telekommunikationsinfrastruktur** (z.B. virtuelle Telefonanlage) Teil des vereinbarten Diensts ist, gilt:

(1) Die Software wird dem Kunden für die Vertragsdauer **zur Nutzung** gemäß Leistungsbeschreibung überlassen. Multiconnect verfügt hierfür über die nötigen **Lizenzrechte**.

(2) Der Kunde erwirbt an der Software **weder Besitz noch ein Recht** zur Vervielfältigung, Veräußerung, Vermietung oder Übertragung an Dritte. Eine ggf. technisch nötige Vervielfältigung zur Verarbeitung eines Kundengeräts ist gestattet.

(3) Für den Online-Zugang gilt Ziffer 4.5 Absatz 2 bis 5 entsprechend.

(4) Der Kunde darf die bereitgestellte Infrastruktur nur unter **Einhaltung der behördlichen und gesetzlichen Vorgaben** nutzen. Der Kunde ist insbesondere verantwortlich hinsichtlich:

- des Mithörens und Aufzeichnens von Gesprächen sowie des Zugänglichmachens von Gesprächsaufzeichnungen,
- der Nutzung zur Kontrolle von Mitarbeitern und
- der Verarbeitung der Verkehrsdaten in der Software.

(5) Die bereitgestellte Infrastruktur darf der Kunde nur unter Beachtung der **Nutzungsbestimmungen** nutzen. Der Kunde schließt nur geeignete Geräte an.

(6) Multiconnect übernimmt **Wartung, Instandhaltung und -setzung sowie Aktualisierung** der Software. Hinsichtlich **Entstörung** gilt Ziffer 4.7.2 soweit anwendbar.

(7) Die Software darf **aktualisiert** werden zur Fehlerkorrektur, zur Anpassung an eine neue Rechtslage oder an den aktuellen Stand der Technik bzw. des Herstellers. Die Software darf frei **weiterentwickelt** werden, sofern sie vertragsgemäß nutzbar ist.

(8) **Kein Mangel** liegt vor, wenn die Software aufgrund technischer oder rechtlicher Gegebenheiten oder Änderungen, auf die Multiconnect keinen Einfluss hat (z.B. bei der Hardware, dem Betriebssystem, Software (insbesondere Internetbrowser) und Endeinrichtungen, die der Kunde einsetzt), nicht mehr oder nicht mehr wie gewohnt nutzbar ist.

(9) **Erhaltungspflicht und Gewährleistung** erstrecken sich nicht auf unwesentliche Mängel der Software.

(10) Die verschuldensunabhängige Haftung nach § 536a Abs. 1 Alternative 1 deutsches BGB wird ausgeschlossen.

(11) Multiconnect ist nicht für Software von Drittanbietern verantwortlich, die auf Endgeräten des Geschäftspartners zu installieren ist („**Endgeräte-Software**“), um die vertraglich vereinbarte Cloud-Software als Telekommunikationsinfrastruktur zu nutzen. Das gilt selbst dann, wenn der Hersteller der Cloud-Software identisch ist mit dem Hersteller der Endgeräte-Software, weil Multiconnect keinen Einfluss auf die Endgeräte-Software hat. Multiconnect haftet daher nicht für die Kompatibilität der Endgeräte-Software mit Endgeräten, Betriebssystemen, Internetbrowsern oder anderen Anwendungen des Kunden, unabhängig von deren Version oder Herstellungszeitpunkt.

## 6 Forderungen der Multiconnect

### 6.1 Entgelt

(1) Multiconnect erhält für ihre Leistungen das vereinbarte Entgelt. Das vereinbarte Entgelt kann sich auch aus Preislisten ergeben, auf die im Servicevertrag verwiesen wird.

(2) Bei **abgehenden Verbindungen** kann Multiconnect auch fremde Forderungen für die Nutzung von Mehrwertdienstangeboten Dritter als eigene geltend machen.

(3) Für die Bearbeitung einer **Reklamation** zu einer Mehrwertnummer kann Multiconnect ein Entgelt von EUR 150,- netto pro angefangene Arbeitsstunde verlangen.

(4) Wurde kein Entgelt für eine erbrachte Leistung vereinbart, kann Multiconnect es nach §§ 315 f. deutsches BGB festlegen.

### 6.2 Abrechnung

(1) Multiconnect rechnet ihre Leistungen in der Regel einmal monatlich ab.

(2) **Verbindungsleistungen** werden auf Basis der Verkehrsdaten von Multiconnect oder ihrer Vorleister abgerechnet. Nach Zeitdauer abzurechnende Verbindungen werden sekundengenau abgerechnet.

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

(4) **Rücklastschriftgebühren**, die Multiconnect nicht zu vertreten hat, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

(5) Rechnungsposten werden netto zuzüglich der geltenden **Umsatzsteuer** ausgewiesen. Ist der Kunde deutscher Telekommunikationsanbieter und liegt Multiconnect ein gültiger Wiederverkäufernachweis des Kunden vor, wird keine Umsatzsteuer berechnet (**Reverse Charge**).

(6) **Einwendungen** gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Rechnungserhalt zu erheben, sonst gilt die Rechnung als genehmigt. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt. Ein Rechnungseinwand ist zu begründen und in Textform zu erheben.

(7) Multiconnect muss die Abrechnung nicht (mehr) belegen, wenn die zur Abrechnung genutzten Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Vorgaben bereits gelöscht wurden.

(8) Multiconnect kann gegenüber dem Kunden begründete Forderungen anderer Telekommunikationsanbieter, von Endnutzern oder Behörden, die der Kunde gegenüber Multiconnect zu vertreten hat, geltend machen.

### 6.3 Zahlungsbedingungen

(1) Forderungen der Multiconnect sind mit Zugang der Rechnung

**fällig.** Die Rechnung kann **elektronisch** übermittelt werden.

(2) Fällige Forderungen werden von Multiconnect per SEPA-Lastschrift eingezogen. Der Kunde erteilt hierfür ein SEPA-Lastschrift-Mandat. Widerruft der Kunde das Mandat, kann Multiconnect eine angemessene monatliche Gebühr für den Mehraufwand einer alternativen Zahlungsweise verlangen, da die Kalkulation ihrer Entgelte auf der Nutzung des **SEPA-Lastschriftverfahrens** basiert.

(3) Maßgeblich für den **rechtzeitigen Zahlungseingang** ist der Zeitpunkt der Gutschrift auf dem Konto der Multiconnect.

### 6.4 Verzug

Der Kunde gerät spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug, soweit er den Rechnungsbetrag nicht begleicht. Ein früherer Verzugsbeginn kann durch Mahnung erfolgen. Der Verzugszinssatz richtet sich nach § 288 deutsches BGB. Weitergehende Ansprüche bleiben vorbehalten.

### 6.5 Aufrechnung und Zurückbehalt

(1) Der Kunde darf nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen **aufrechnen**.

(2) Ein **Zurückbehaltungsrecht** kann der Kunde nur aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen.

### 6.6 Zahlungssicherung & Auskunfteien

(1) Zur **Absicherung gegen Zahlungsausfälle**, z.B. bei Zweifeln an der Bonität des Kunden, kann Multiconnect den Vertragsabschluss oder ihre Leistungen von einer angemessenen **Sicherheitsleistung** abhängig machen, aus der Multiconnect ihre Forderung gegen den Kunden **befriedigen** kann, wenn der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht zahlt.

(2) Die **Sicherheit** kann durch Hinterlegung in Geld (in bar oder per Überweisung) oder als unbefristete, selbstschuldnerische Bürgschaft eines EU-Kreditinstituts auf erstes Anfordern ohne Einrede der Vorausklage geleistet werden. Sie ist innerhalb von **zwei Wochen** zu stellen und wird nicht verzinst. Bei **Fristversäumnis** kann Multiconnect ihre Leistungen bis zur Erbringung der Sicherheit einstellen und den Vertrag fristlos kündigen, wenn die Sicherheit nach Ablauf einer Nachfrist von zwei Wochen immer noch nicht gestellt ist. Bis dahin erbrachte Leistungen und angefallene Grundgebühren sind vom Kunden trotzdem zu bezahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt vorbehalten.

(3) **Nach Vertragsende** wird die **Sicherheit** an den Kunden zurückgegeben oder ausbezahlt, falls keine weiteren Ansprüche der Multiconnect gegen den Kunden bestehen.

(4) Multiconnect kann zur Überprüfung der Kreditwürdigkeit und Bonität des Kunden bei **Wirtschaftsauskunfteien oder Kreditbüros Auskünfte** einholen, insbesondere während der Vertragsanbahnung und bei begründetem Zweifel während der Vertragslaufzeit. Der Kunde wird über die Datenverarbeitung und die Art der eingeholten Informationen informiert, wenn er eine natürliche Person ist. Nach Vertragsende werden die erhobenen Daten spätestens nach 3 Jahren zum Jahresablauf gelöscht.

(5) Multiconnect darf bei berechtigtem Interesse und unter Beachtung der Datenschutzvorschriften **Daten über nicht-vertragsgemäße Abwicklungen** (z.B. Mahn- oder Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckung) **an die SCHUFA oder andere Auskunfteien** melden, sofern die schutzwürdigen Interessen des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Der Kunde kann bei der zuständigen Auskunftei Auskunft über seine gespeicherten Daten erhalten. Multiconnect teilt ihm die genutzte Auskunftei auf Anfrage mit.

## 7 Haftung

### 7.1 Haftungsregeln für beide Geschäftspartner

(1) Die Geschäftspartner haften uneingeschränkt bei **Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit** sowie bei **Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit**.

(2) Bei **fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht** ist die **Haftungshöhe** auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Die Haftungshöhe übersteigt dabei jedoch nicht die Höhe einer anwendbaren **gesetzlichen Haftungsvorschrift**, zum Beispiel § 70 deutsches TKG.

(3) Sofern keine Haftung nach Absatz 1 dieser Ziffer besteht, ist die Haftung für fahrlässige Pflichtverletzungen, die **keine Kardinalpflichten** darstellen, ausgeschlossen.

(4) Die **persönliche Haftung** der Organe der Vertragsparteien ist ausgeschlossen, außer für Vorsatz.

### 7.2 Besondere Haftungsregeln für Multiconnect

(1) Multiconnect haftet darüber hinaus uneingeschränkt für **zugesicherte Eigenschaften** oder nach dem **Produkthaftungsgesetz**.

(2) Multiconnect **haftet** jedoch **nicht** für:

- Leistungseinschränkungen durch geplante Arbeiten,
- Störungen oder Schäden durch höhere Gewalt (Absatz 3 dieser Ziffer),
- Störungen oder Schäden bei der Zuführung von Telekommunikationsverkehr zu ihrem Netz, die auf Netze anderer Netzbetreiber zurückzuführen sind (vgl. Absatz 4 dieser Ziffer),
- Störungen oder Schäden durch außerplanmäßige Erhöhung des Verkehrsvolumens einer Nummer,
- Störungen oder Schäden (einschließlich entgangenem Gewinn) durch temporäre Netzüberlastung zu Spitzenzeiten.

(3) Bei **Störungen durch höhere Gewalt** ist Multiconnect von der Leistungspflicht befreit, soweit die Leistung nicht möglich oder erheblich erschwert wird. Multiconnect kann die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit verschieben. Höhere Gewalt im Sinne dieser AGB GL umfasst Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs der Multiconnect liegen, und nicht von ihr (rechtzeitig) vorhergesehen und abgewendet werden können wie Unruhen, terroristische Anschläge, Pandemien, Naturkatastrophen oder Streiks – auch bei anderen Netzbetreibern.

(4) Aufgrund der Rahmenbedingungen der Telekommunikation übernimmt Multiconnect keine Gewähr für die generelle oder uneingeschränkte **Erreichbarkeit von Nummern** aus allen oder bestimmten Kommunikationsnetzen, insbesondere aus dem Ausland. Ist die Nummer, die dem Dienst zugeordnet ist, aus einem fremden Netz nicht erreichbar ohne Ursache im öffentlichen Telekommunikationsnetz, in dem die Nummer seitens Multiconnect eingerichtet bzw. geschaltet ist, liegt keine Störung des vereinbarten Dienstes und somit kein Mangel der Leistungen der Multiconnect vor.

(5) Multiconnect und ihre Vertragspartner haften zudem nicht für den **Forderungsausfall des Kunden bei Anbietersvergütung**, unabhängig vom Grund. Dies schließt ausdrücklich Fakturierungs- und/oder Inkassoverbote der Regulierungsbehörde mit ein. Das Risiko des Forderungsausfalls, der Rückbelastung und des Inkassos trägt allein der Kunde. Forderungen der Multiconnect bleiben davon unberührt.

### 7.3 Besondere Haftungsregeln für den Kunden

(1) Der Kunde haftet unter Berücksichtigung von Ziffer 7.1 für alle

Schäden, die durch seine Nutzung der Leistungen der Multiconnect entstehen – insbesondere für **Schäden aufgrund von Abschaltungsanordnungen, Fakturierungs- und Inkassoverboten** oder andere behördliche Maßnahmen.

(2) Der Kunde stellt **Multiconnect auf erstes Verlangen von allen Ansprüchen Dritter frei**, die aufgrund rechtswidrigen, missbräuchlichen oder vertragswidrigen Verhaltens des Kunden erhoben werden. Er ersetzt Multiconnect alle Kosten, die ihr dadurch entstehen, einschließlich angemessener Kosten für Rechtsverfolgung und Verteidigung, die Multiconnect nach eigenem Ermessen führt. Zudem unterstützt er Multiconnect dabei.

(3) Der Kunde **haftet für seine Gehilfen**, die gegen Vereinbarungen dieses Servicevertrags verstoßen, im gleichen Umfang, wie er gegenüber Multiconnect haftet.

## 8 Code of Conduct

### 8.1 Vertraulichkeit

(1) Die Geschäftspartner behandeln alle im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhaltenen Informationen über das Geschäft oder die Person des anderen Geschäftspartners vertraulich („vertrauliche Informationen“), insbesondere Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse. Dasselbe gilt auch für die Inhalte des Vertragsverhältnisses.

(2) Vertrauliche Informationen sind angemessen vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.

(3) Vertrauliche Informationen dürfen nur an Beschäftigte oder Gehilfen weitergegeben werden, die diese im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis oder zur Einhaltung rechtlicher Vorschriften benötigen. Diese Personen sind über die Vertraulichkeit aufzuklären und zur Geheimhaltung zu verpflichten.

(4) Keiner Vertraulichkeitspflicht unterliegen Informationen, die allgemein bekannt sind, dem Geschäftspartner vor Vertragsabschluss ohne Vertraulichkeitspflicht bekannt waren, rechtmäßig von Dritten ohne Vertraulichkeitspflicht erlangt wurden, nachweislich unabhängig entwickelt wurden oder in Textform zur Veröffentlichung freigegeben wurden.

(5) Die Vertraulichkeitspflicht entfällt, soweit ein Geschäftspartner zur Offenlegung vertraulicher Information rechtlich verpflichtet oder berechtigt ist, oder soweit dies zur Durchsetzung von Ansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis erforderlich ist.

(6) Die Vertraulichkeitspflicht gilt bis zum Jahresende des dritten Jahres nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

### 8.2 Fernmeldegeheimnis und Datenschutz

(1) Multiconnect wahrt das **Fernmeldegeheimnis**.

(2) Für Leistungen, die dem deutschen Telekommunikationsgesetz (TKG) und seiner Nebengesetze, unterliegen, ist Multiconnect gegenüber dem Kunden Verantwortlicher nach DSGVO für den **Schutz personenbezogener Daten**.

(3) Multiconnect trifft **angemessene technische und organisatorische Maßnahmen** zum Schutz personenbezogener Daten und verpflichtet ihre **Beschäftigten und Gehilfen** zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses und des Datenschutzes, sofern sie Zugang zu entsprechenden Informationen haben. Die **Datenschutzerklärung** zu den Leistungen der Multiconnect ist unter [www.multiconnect.de/agb](http://www.multiconnect.de/agb) einsehbar.

(4) Der Kunde unterstützt Multiconnect bei der Erfüllung ihrer datenschutzrechtlichen Pflichten im erforderlichen Umfang.

(5) Zur Vertragserfüllung darf Multiconnect die Daten des Kunden

oder seines Kunden verarbeiten und diese auch an Dritte übermitteln, soweit das zur Abrechnung, Behebung, Behebung technischer Störungen oder Missbrauchsbekämpfung erforderlich ist.

(6) Multiconnect darf Bestandsdaten des Kunden (oder dessen Kunden) an Dritte weitergeben, wenn ein überwiegendes berechtigtes Interesse der Multiconnect oder eines Dritten besteht, z.B. die Herausgabe von Kontaktdaten des Kunden als Mehrwertdienstanbieter bei Fragen oder Beanstandungen zu einer Mehrwertnummer oder die Herausgabe im Einzelfall zur Verfolgung eines nachgewiesenen oder glaubhaft gemachten Rechtsverstoßes. Die Weitergabe erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Kunde wird darüber, soweit erheblich, informiert.

(7) Die Herausgabe von Daten zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten oder zum Schutz lebenswichtiger Interessen einer natürlichen Person bleibt unberührt. Der Kunde wird, soweit gesetzlich zulässig, darüber informiert.

(8) Für Leistungen der Multiconnect, bei denen der Kunde gemäß DSGVO für den Schutz personenbezogener Daten verantwortlich ist, kann eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung abgeschlossen werden.

(9) Bei Leistungen, die durch ausländische Netzbetreiber umgesetzt werden, ist (auch) das dortige geltende Recht für den Umgang mit Daten oder dem Kommunikationsgeheimnis maßgeblich.

### 8.3 Mindestlohngesetz

Multiconnect beachtet die Vorgaben des Mindestlohngesetzes.

## 9 Sperre

(1) Multiconnect kann die Bereitstellung von Leistungen ganz oder teilweise verweigern (**Sperre**), wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- a) bei Kündigung oder anderem Erlöschen des Vertrags;
- b) bei einer Sperr-/Abschaltungsanordnung oder einem Inkasso- und/oder Rechnungslegungsverbot der Regulierungsbehörde;
- c) bei Zahlungsverzug des Kunden in Höhe von mindestens € 100,- oder wiederholter Nichtzahlung, wenn eine gesetzte Frist von einer Woche zur Abhilfe erfolglos verstrichen ist;
- d) bei sprunghaftem Kostenanstieg im Vergleich zu den letzten sechs Abrechnungsräumen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde gegen die ansonsten entstehenden Kosten einen Rechnungseinwand erheben würde;
- e) bei begründetem Verdacht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird (§ 61 Abs. 5 deutsches TKG);
- f) bei Nummernmissbrauch (Ziffer 4.6.1 Absatz 5);
- g) im Notfall, wenn der Schutz des Netzes die unverzügliche Abschaltung der Endeinrichtung des Kunden erfordert und dem Benutzer unverzüglich und für ihn kostenfrei eine alternative Lösung angeboten werden kann (§ 73 Abs. 6 deutsches TKG);
- h) oder falls aus einem anderen rechtlichen Grund eine Sperre vorzunehmen oder erlaubt ist.

(2) Die Sperre wird auf die betroffenen Leistungen beschränkt, sofern kein sachlicher Grund dagegenspricht.

(3) Die Sperre darf nur so lange aufrechterhalten werden, wie der Grund zur Sperre fortbesteht.

(4) Multiconnect informiert den Kunden über die Sperre und deren Gründe – nach Möglichkeit vorab, ansonsten unverzüglich danach. Dies gilt nicht in den Fällen nach Absatz 1 lit. a) und lit. c) dieser Ziffer.

(5) Während der Sperrzeit sind anfallende nutzungsunabhängige Gebühren weiterhin ab Fälligkeit zu bezahlen.

(6) Schadensersatzansprüche des Kunden, einschließlich entgangenem Gewinn, sind ausgeschlossen.

## 10 Änderungen

### 10.1 Veränderung der Rahmenbedingungen

(1) Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen hängt von sich verändernden **Rahmenbedingungen der Telekommunikation** ab. Dazu gehören rechtliche oder behördliche Vorgaben, technische Standards, der Stand der Technik sowie Vertragsbeziehungen mit anderen Telekommunikationsnetzbetreibern insbesondere der Telekom Deutschland GmbH. Multiconnect kann dieses Risiko nicht allein tragen.

(2) Verändern sich die Rahmenbedingungen der Telekommunikation derart, dass Leistungen nicht mehr wie vereinbart oder nicht mehr zum gleichen Entgelt erbracht werden können, kann Multiconnect die **Anpassung des Vertrags** verlangen. Kommt die Anpassung nicht innerhalb einer angemessenen Zeit zustande und ist die Fortführung des Vertrags für Multiconnect unzumutbar, kann Multiconnect den Vertrag mit einer Frist von einer Woche außerordentlich **kündigen**, frühestens jedoch zum Zeitpunkt der Änderung der Rahmenbedingungen.

(3) **Einseitige Änderungen** der vereinbarten Leistungen kann Multiconnect vornehmen, wenn diese

- aufgrund gesetzlicher Vorschriften der EU oder nationalem Recht erforderlich sind,
- ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind durch eine Verbesserung der vereinbarten Leistungen ohne Beeinträchtigung der Qualität oder
- rein administrativer Art sind ohne negative Auswirkungen für den Kunden (z.B. durch Umbenennung einer Leistung).

### 10.2 Preisänderungen

(1) Verändern sich die **Vorleistungskosten** der bereitgestellten Telekommunikationsleistungen, -infrastruktur oder -hardware, kann Multiconnect diese Änderungen auf die Preise für die entsprechenden Leistungen an den Kunden umlegen.

(2) **Rückwirkende Preisänderungen** sind nur für den Zeitraum zulässig, in welchem gesetzliche, gerichtliche oder behördliche Vorgaben regulierte Vorleistungskosten rückwirkend ändern.

(3) Multiconnect kann die vertraglich vereinbarten Preise gemäß §§ 315 f. deutsches BGB anpassen, soweit sich die für die Preisberechnung relevanten **Eigenkosten ändern**. Dazu zählen:

- Netzbezogene Kosten (Netzbereitstellung, Netznutzung, Netzbetrieb, einschließlich Technik, Netzzugänge und Netzzusammenschaltungen, technischer Service),
- Kosten für Kundenverwaltung (Kundenservice, Abrechnung, IT-Systeme),
- Dienstleistungs- und Personalkosten,
- Sonstige Gemeinkosten (Verwaltung, Energie, Mieten, IT-Infrastruktur),
- rechtlich-regulatorische Belastungen, die durch die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben oder behördlicher Maßnahmen oder Regelungen entstehen.

### 10.3 Bekanntgabe und Wirksamkeit

#### 10.3.1 Änderung von Telekommunikationsdiensten

(1) Ändert Multiconnect aufgrund eines Änderungsvorbehalts ein-

seitig die Vertragsbedingungen für vereinbarte **öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste**, kann der Kunde den betroffenen Vertrag bzw. Vertragsteil (sofern der restliche Teil nicht davon abhängig ist) ohne Kosten und ohne Kündigungsfrist kündigen.

(2) **Kein Kündigungsrecht** des Kunden besteht, wenn die Änderungen:

- a) ausschließlich zu seinem Vorteil sind,
- b) rein administrativer Art und ohne negative Auswirkungen auf ihn sind oder
- c) aufgrund von gesetzlichen Vorschriften der EU oder nationalem Recht erforderlich sind.

(3) Der Kunde wird mindestens einen Monat, höchstens jedoch zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderung, über den Inhalt der Änderung und sein Kündigungsrecht klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger **informiert**.

(4) Die **Kündigungserklärung** muss Multiconnect innerhalb von drei Monaten nach Erhalt der Vertragsänderungsmitteilung zugehen, damit sie wirksam ist. Der Vertrag endet frühestens zu dem Zeitpunkt, zu dem die Änderung wirksam wird.

#### 10.3.2 Änderung anderer Leistungen

Ändert Multiconnect aufgrund eines Änderungsvorbehalts einseitig die Vertragsbedingungen zu **anderen Leistungen**, gilt Ziffer 10.3.1 mit folgenden Modifikationen:

- (1) Die Änderungsmitteilung erfolgt schriftlich mindestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung.
- (2) Die Kündigungserklärung bedarf der gleichen Form wie das Vertragsangebot.
- (3) Die Kündigung kann auch per E-Mail oder Telefax an die bei Multiconnect hinterlegten Kontaktdaten des Kunden erfolgen.

#### 10.4 Änderungen durch Vertrag

Die vorstehenden Regelungen zu einseitigen Änderungen lassen **vertragliche Änderungen** unberührt. Die Annahme einer angebotenen Vertragsänderung kann auch durch **schlüssiges Verhalten** des Kunden erfolgen, wenn der Kunde die bereitgestellten Leistungen ab dem Änderungszeitpunkt weiternutzt.

### 11 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Falls keine Mindestlaufzeit vereinbart ist, ist der Vertrag **unbefristet** und kündbar mit einer Frist von zwei Wochen **zum Monatsende**.

(2) Bei Vereinbarung einer Mindestlaufzeit kann der Servicevertrag **erstmalig zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt** werden. Die Kündigung muss dabei dem anderen Geschäftspartner mindestens zwei Wochen vor Ablauf der Mindestlaufzeit zugehen. Erfolgt keine Kündigung, wandelt sich das Vertragsverhältnis nach Ablauf der Mindestlaufzeit in ein unbefristetes Vertragsverhältnis um.

(3) Die Kündigung bedarf der **Schriftform**.

(4) Das Recht zur **Kündigung aus wichtigem Grund** bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung liegt insbesondere vor, wenn:

- a) ein Geschäftspartner zahlungsunfähig ist, ihm Überschuldung droht oder er die Eröffnung eines Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens beantragt hat bzw. das Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wurde;
- b) der Kunde der Multiconnect ein fälliges Entgelt seit zwei Monaten in Folge in Höhe von mindestens 100 Euro schuldet;
- c) der Kunde seit über zwei Monaten einen fälligen Betrag schuldet, der mindestens dem doppelten durchschnittlichen

- Monatsentgelt der vorausgehenden sechs Monate entspricht;
- d) der Kunde die geforderte Sicherheitsleistung nicht bis zum Fristende erbracht hat;
- e) der Geschäftspartner trotz Abmahnung gegen vertragliche Pflichten oder gesetzliche Vorschriften verstößt, insbesondere bei Verstoß gegen verbraucherschützende Vorschriften bei Nutzung des Diensts, § 314 deutsches BGB bleibt unberührt;
- f) der Kunde im Zusammenhang mit der Leistung der Multiconnect gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.

### 12 Schlussbestimmungen

(1) Der Vertrag enthält alle Vereinbarungen über den Vertragsgegenstand. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) Änderungen des Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

(3) Besondere Geschäftsbedingungen der Multiconnect gehen diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Individuelle Vereinbarungen haben stets Vorrang vor Geschäftsbedingungen (§ 305b deutsches BGB).

(4) Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung Multiconnects wirksam.

(5) Multiconnect darf aus zwingenden Gründen Rechte und Pflichten dieses Vertrags auf einen anderen Anbieter oder Netzbetreiber übertragen. Sie hat dabei jedoch die schutzwürdigen Interessen des Kunden zu beachten.

(6) Ist eine Vereinbarung des Vertrags unwirksam oder undurchführbar, bleiben die übrigen Vereinbarungen weiterhin gültig. Die Geschäftspartner treffen unverzüglich eine neue Vereinbarung, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Regelung am nächsten kommt. Dies gilt auch für ungewollte Regelungslücken.

(7) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht und die Regelungen des internationalen Privatrechts finden keine Anwendung.

(8) Erfüllungsort der Zahlungspflichten des Kunden ist München.

(9) Gerichtsstand ist München, wenn Wahlfreiheit des Orts besteht.