

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen

- 1. Geltungsbereich und Definitionen**
- 1.1 Die R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG, Kastenmaierstr. 1, 93055 Regensburg (im Folgenden R-KOM), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der R-KOM und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an R-KOM einen Auftrag erteilt oder mit der R-KOM einen Vertrag schließt. Endnutzer im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetz betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.3 Verbraucher im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Klein- und Kleinstunternehmen (KKU) im Sinne dieser AGB sind Unternehmer auf welche die Kundenschutzregelungen gemäß § 71(3) TKG anzuwenden sind sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht und die keinen Verzicht auf diese Kundenschutzregelungen erklärt haben.
- 2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge**
- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der R-KOM gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der R-KOM, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; diese finden auch dann nicht Anwendung, wenn der Kunde im Rahmen der Geschäftsanbahnung oder der Erteilung des Auftrages auf seine eigenen AGB verweist. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn die R-KOM diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 2.2 Vorrangig zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Bedingungen in der nachfolgenden Reihenfolge:
  - Individualvereinbarungen in Textform
  - Vertragszusammenfassungen
  - Besondere Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für bestimmte Leistungen
  - Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der R-KOM und ggf. das Produktinformationsblatt für bestimmte Produkte
- 2.3 Soweit nicht in den besonderen Bedingungen jeweils ausdrücklich aufgeführt, gelten die besonderen Bedingungen jeweils in Ergänzung der vorliegenden allgemeinen Bedingungen.
- 3. Vertragsabschluss und Vertragsgegenstand**
- 3.1 Mitteilungen und Auskünfte der R-KOM erfolgen grundsätzlich freibleibend, d.h. sie stellen selbst kein verbindliches Angebot dar, sondern lediglich eine Aufforderung an den Kunden, selbst ein entsprechendes Angebot abzugeben.
- 3.2 Vorvertraglich von R-KOM an den Kunden überlassene Unterlagen, Konzepte, schriftliche Mitteilungen und Auskünfte verbleiben bis zum Zustandekommen eines Vertrages im Eigentum der R-KOM. Kommt es zu keinem Vertragsabschluss, hat der Kunde diese Unterlagen sowie sämtliche Vervielfältigungen auf Verlangen der R-KOM vollständig zurück zu geben oder zu vernichten.
- 3.3 Die Kundenbestellung ist erst das Angebot auf Abschluss eines Vertrages. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde aufgrund einer erst nachträglich übermittelten Vertragszusammenfassung eine Genehmigung erteilt.
- 3.4 R-KOM kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern, insbesondere wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen oder von der Vorlage eines Antrages des dinglich Berechtigten (Grundstückseigentümers) auf Abschluss eines Nutzungsvertrages oder der Erbringung einer angemessenen Sicherheitsleistung oder eines Baukostenzuschusses abhängig machen.
- 3.5 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags mindestens in Textform (Auftragsbestätigung), durch Unterschrift des Vertrages durch beide Parteien oder wenn der Kunde selbst Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen ist, spätestens mit Erbringung der Leistung, durch die R-KOM zustande.
- 3.6 Der Vertragsgegenstand wird ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der R-KOM und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 4. Leistung der R-KOM**
- R-KOM erbringt die in der Auftragsbestätigung vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 5. Leistungszeit**
- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der R-KOM erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine bedürfen mindestens der Textform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- 5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der

R-KOM verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die R-KOM wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

- 6. Preise und Zahlungsbedingungen**
- 6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der R-KOM erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der R-KOM zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.r-kom.de](http://www.r-kom.de).
- 6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 6.3 Alle Preise verstehen sich inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben, wenn der Kunde Verbraucher ist. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Die R-KOM ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages die Preise entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen, insbesondere aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten, zu ändern. Erhöhungen sind dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus anzukündigen. Erfolgt die Änderung zu Ungunsten des Kunden, ist der Kunde innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zu dem Zeitpunkt zu kündigen, zu dem die beabsichtigte Änderung wirksam werden soll, es sei denn, der geänderte Preis und der von ihm umfassten Leistungsinhalt stehen nach wie vor in einem adäquaten Verhältnis zueinander. Maßgeblich für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der rechtzeitige Eingang der Kündigung bei der R-KOM.
- 6.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig entsprechend der jeweiligen Kalendertage eines Monats abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. Vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsabteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Gegenüber Verbrauchern gilt dies nur, wenn in der Rechnung hierauf besonders hingewiesen wurde. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. § 6.6 erhebt.
- 6.6 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung gegenüber der R-KOM erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die R-KOM wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.7 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der R-KOM anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.
- 7. Verzug**
- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Kunden aufgrund wiederholter Nichtzahlung mit mindestens 100 € ist die R-KOM nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen. Die R-KOM wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die R-KOM ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn
  - ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung des Vertrages vorliegt, oder
  - der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird, oder
  - eine Gefährdung von Einrichtungen der R-KOM, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht, oder
  - das Entgeltaufkommen erheblich ansteigt und anzunehmen ist, dass der Kunde bei einer späteren Sperrung Entgelte für in der Zwischenzeit erbrachte Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet, geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung verhältnismäßig ist.
- 7.2 Gerät der Kunde
- 7.2.1 für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder
- 7.2.2 in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht, in Verzug, so kann die R-KOM das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus anderen wichtigen Gründen bleibt vorbehalten.
- 7.3 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die R-KOM zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt.

- 7.4 Gerät die R-KOM mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach § 15 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes, insbesondere den gesetzlich geregelten Entschädigungszahlungen. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die R-KOM eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.
- 8. Vertragsänderungen**
- 8.1 Die Umsetzung von Vertragsänderungen bestimmt sich nach den gesetzlichen Regelungen gemäß § 57 TKG.
- 8.2 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.
- 9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat R-KOM bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der R-KOM abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.
- 9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der R-KOM eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die R-KOM auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 9.6 Die R-KOM bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die R-KOM die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ein Nutzungsvertrag mit dem Grundstückseigentümer oder dinglich Berechtigten geschlossen wird.
- 9.7 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Der Kunde erhält bei Vertragsabschluss auch eine Auftragsbestätigung, die seine angegebenen Kundendaten wiedergibt. Der Kunde hat die Auftragsbestätigung umgehend zu prüfen und die Erfassung nicht wahrheitsgemäßer, unrichtiger oder nicht eindeutiger Angaben unverzüglich mitzuteilen. Macht der Kunde (ggf. auch durch pflichtwidriges Unterlassen) nach den vorstehenden Sätzen schuldhaft nicht wahrheitsgemäße, unrichtige oder nicht eindeutige Angaben, so hat der Kunde der R-KOM die hierdurch entstandenen Schäden und Aufwände zu ersetzen. Im Fall von erkennbar nicht eindeutigen Angaben, trifft die R-KOM allerdings eine Mitwirkungspflicht in der Form, dass die R-KOM beim Kunden nachfragt und eindeutige Angaben anfordert. Solange der Kunde hierauf keine eindeutigen Angaben macht, verschieben und verlängern sich vereinbarte Termine und Fristen entsprechend, gerechnet ab der Mitteilung der nicht eindeutigen Angabe.
- 9.8 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der R-KOM gegenüber unverzüglich in Textform (z. B. E-Mail, Fax) mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.
- 10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen**
- 10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der R-KOM technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
- 10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der R-KOM. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.
- 10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.
- 10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der R-KOM unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der R-KOM den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der R-KOM selbst zu vertreten sind.
- 10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.
- 10.7 Der Kunde gewährt der R-KOM 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat R-KOM die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die R-KOM auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.
- 11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte**
- 11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, DV-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der R-KOM. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.
- 11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der R-KOM und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie – ,zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.
- 12. Entstörungsdienst**
- 12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die R-KOM nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der R-KOM mitzuteilen. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, erbringt die R-KOM Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Bereitschaftszeiten stehen der R-KOM vier Stunden Zeit bis zur Einleitung der Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung zur Verfügung. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der R-KOM.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang R-KOM oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 12.3 R-KOM ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der R-KOM, die auf
- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der R-KOM, oder
  - b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von R-KOM durch Kunden oder Dritte, oder
  - c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der R-KOM erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der R-KOM beruhen, oder
  - d) einer vollständigen Unterbrechung des Dienstes aufgrund gesetzlich festgelegter Maßnahmen nach dem TKG oder der Verordnung (EU) 2015/2120 beruhen oder aufgrund sicherheitsbehördlicher Anordnung erfolgen.
- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der R-KOM zu vergüten, sofern die Störung nicht von der R-KOM zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

- 12.5 Entschädigung von berechtigten Kunden (Verbraucher + KKU) für verzögerte Entstörung gemäß § 58(3) TKG:  
Sofern R-KOM eine verzögerte Entstörung zu vertreten hat, kann der Verbraucher gemäß § 58(3) TKG einen Entschädigungsanspruch in Höhe von jeweils - 5 Euro bzw. 10% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (jeweils höherer Betrag) für den 3 und 4 Tag des Andauerns der Störung, und - 10 Euro bzw. 20% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (jeweils höherer Betrag) ab dem 5 Tag des Andauerns der Störung gegenüber R-KOM geltend machen. Der Entschädigungsanspruch ist ausgeschlossen, wenn R-KOM gemäß Punkt 12.3 von der Entstörungspflicht befreit ist und in Fällen Höherer Gewalt.  
Etwaige Minderungen gemäß Ziffer 24 werden auf die Entschädigung angerechnet. Die Geltendmachung eines etwaigen höheren Schadens für verzögerte Entstörung durch den Verbraucher bleibt hiervon unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 12.6 Entschädigung von berechtigten Kunden (Verbraucher + KKU) für entgangene Kundendiensttermine bei der Entstörung gemäß § 58(4) TKG:  
Sofern R-KOM einen vereinbarten Kundendiensttermin beim Kunden versäumt und dies zu vertreten hat, kann der Verbraucher gemäß § 58(4) TKG einen Entschädigungsanspruch in Höhe von 10 Euro bzw. 20% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (jeweils höherer Betrag) gegenüber R-KOM geltend machen.
- 13. Minderung/Kündigungsrecht bei Schlechtleistung gem. § 57(4) TKG**
- 13.1 Ist der Kunde Verbraucher, kann er im Falle von Minder- oder Schlechtleistung in Form von  
- Erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Internetgeschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der von R-KOM zugesicherten Leistung, die durch einen von Bundesnetzagentur bereitgestellten Überwachungsmechanismus (z.B. Breitbandmessung.de) ermittelt wurde, oder  
- Anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen oder das vertraglich vereinbarte Entgelt wie folgt zu mindern:
- 13.2 Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen gemäß Ziffer 13.1 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis R-KOM den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt.
- 13.3 Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 12.5 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Ziffer 13.1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 TKG Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 14. Gewährleistung**
- 14.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 14.2 Soweit die R-KOM Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die R-KOM ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der R-KOM die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der R-KOM schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrllichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 14.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der R-KOM unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der R-KOM innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei R-KOM durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 14.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 14.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: R-KOM Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG, Kastenmaierstr. 1, 93055 Regensburg, oder an die Faxnummer: 0941/6985-200 oder per E-Mail an [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de). Stellt R-KOM dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörteilen – an R-KOM zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt R-KOM. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei R-KOM eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 14.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 14.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 14.3 und 14.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 15. Haftung und höhere Gewalt**
- 15.1 Die R-KOM haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 15.2 Für nicht vorsätzliche oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden im Sinne von § 70 Telekommunikationsgesetz ist die Haftung für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 Telekommunikationsgesetz 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 15.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch voraussehbaren Schaden maximal in Höhe von 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO. Der Kunde wird R-KOM informieren, sofern vorstehende Annahme als zu niedrig anzusehen ist.
- 15.4 Die R-KOM haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der R-KOM nicht zu vertreten sind, sowie für Datenverlust oder entgangenen Gewinn.
- 15.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der R-KOM.
- 15.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 16. Verjährung**
- 16.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren  
- Ansprüche auf Haftung der R-KOM wegen Vorsatzes.  
- Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der R-KOM oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der R-KOM beruhen.  
- Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der R-KOM oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 16.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die R-KOM beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.
- 16.3 Die Verjährungsfristen werden in den Fällen der §§ 203 ff. BGB gehemmt.
- 17. Geheimhaltung und Datenschutz**
- 17.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekannt werdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen. Im Übrigen gilt das Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGhG).
- 17.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach dem Telekommunikation-Telemedien-Datenschutzgesetz (TTDSG) in Verbindung mit der EU-DSGVO. Näheres entnehmen Sie bitte unseren Datenschutzhinweisen [www.r-kom.de/Datenschutz](http://www.r-kom.de/Datenschutz).
- 18. Laufzeit und Kündigung**
- 18.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfertigen Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 18.2 Der Vertrag mit Endnutzern kann vom Endnutzer oder R-KOM nach Ablauf der Mindestlaufzeit ordentlich mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden. Bei anderen Kunden (nicht Endnutzern), verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten von einem Vertragspartner gekündigt wird. Gleiches gilt, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung oder Angebotspaket gem. § 66 TKG beinhaltet und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht wird.
- 18.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die R-KOM insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. § 7.2), oder gegen seine Pflichten aus § 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 18.4 Für Kündigungen durch Endnutzer ist eine Textform gem. § 309(13) BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei R-KOM.
- 18.5 Wird der Vertrag durch R-KOM außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die R-KOM eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.
- 19. Widerrufsrecht für Verbraucher**
- 19.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 19.2 Macht der Verbraucher Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

## 20. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

20.1 R-KOM wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird R-KOM entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern. R-KOM unterhält zum Schutz gegen Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen und Schwachstellen aktive Fraud-Maßnahmen.

## 21. Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme

21.1 R-KOM stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend; d.h. der abgebende Anbieter übernimmt die vorübergehende Weiterversorgung.

21.2 Sofern R-KOM als abgebender Anbieter am Anbieterwechsel beteiligt ist und eine Unterbrechung des Dienstes bei fehlgeschlagenen Anbieterwechsel auftritt, kann der Kunde gemäß § 59(4) TKG ab dem zweiten Arbeitstag von R-KOM für jeden weiteren Arbeitstag des Andauerns der Unterbrechung einen Entschädigungsanspruch in Höhe von jeweils 10 Euro (brutto) bzw. 20% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (jeweils höherer Betrag) verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten.

21.3 R-KOM weist darauf hin, dass im Weiterverorgungsfall gemäß Punkt 21.1 die Entgeltzahlung an R-KOM vom Vertragsende bis zum tatsächlich erfolgten Anbieterwechsel sich um 50% gegenüber dem ursprünglich mit diesem Vertrag vereinbarten Entgelt reduziert; es sei denn, der Kunde hat den fehlgeschlagenen Anbieterwechsel zu vertreten.

21.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Rufnummernmitnahme, Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerbereiche, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig. Der Kunde kann die Rufnummernmitnahme bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen.

21.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer am mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

21.6 Sofern R-KOM eine verzögerte Rufnummernmitnahme und/oder verzögerte technische Aktivierung zu vertreten hat, kann der Kunde gemäß § 59(6) TKG eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro (brutto) für jeden Tag der Verzögerung geltend machen. Die Geltendmachung eines etwaigen höheren Schadens für verzögerte Rufnummernmitnahme und/oder technische Aktivierung durch den Verbraucher bleibt hiervon unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

21.7 Entschädigung von Kunden für entgangene Kundendiensttermine beim Anbieterwechsel gemäß § 59(4) TKG:

Sofern R-KOM einen vereinbarten Kundendiensttermin beim Kunden versäumt und dies zu vertreten hat, kann der Verbraucher gemäß § 59(4) TKG einen Entschädigungsanspruch in Höhe von 10 Euro (brutto) bzw. 20% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (jeweils höherer Betrag) gegenüber R-KOM geltend machen.

## 22. Umzug

22.1 Ist der Kunde Verbraucher, ist R-KOM verpflichtet, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

22.2 Der Kunde hat den Umzug, den Zeitpunkt des Umzuges sowie die neue Adresse der R-KOM rechtzeitig, jedoch mindestens 1 Monat vor Durchführung des Umzuges schriftlich oder in elektronischer Weise mitzuteilen.

22.3 R-KOM kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der R-KOM.

22.4 Wird die Leistung von R-KOM am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 22.1 angeboten, ist der Verbraucherkunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Frühestmöglicher Kündigungszeitpunkt unter Einhaltung der Kündigungsfrist ist jedoch der Zeitpunkt des Umzuges. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

22.5 Entschädigung für entgangene Kundendiensttermine bei Umzug gemäß § 58(3) TKG und § 59(4) TKG: Sofern R-KOM einen vereinbarten Kundendiensttermin beim Kunden versäumt und dies zu vertreten hat, kann der Verbraucher gemäß § 59(4) TKG einen Entschädigungsanspruch in Höhe von 10 Euro (brutto) bzw. 20% des gleichbleibenden monatlichen Entgelts (höherer Betrag) gegenüber R-KOM geltend machen.

## 23. Routerwahlrecht

23.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. R-KOM setzt diese Regelungen wie folgt um:

23.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzchnittstellen veröffentlicht R-KOM in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der R-KOM“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der R-KOM [www.r-kom.de](http://www.r-kom.de).

23.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der R-KOM sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

23.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall R-KOM

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines R-KOM-CPEs gewährt.

23.5 In der Regel sehen die Produkte der R-KOM den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von R-KOM provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität allein verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vektoringverfahrens durch nicht vectoring-kompatible Router) ist R-KOM berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach § 20 dieser AGB zu ergreifen.

## 24. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens

24.1 Kommt es zwischen R-KOM und dem Kunden zum Streit darüber, ob R-KOM dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51, 52, 54 bis 67, 156 TKG) oder einer Rechtsverordnung nach § 52(4) TKG bzw. der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden oder Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, so kann der Kunde bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

24.2 Online-Streitbeilegung gemäß Artikel 14, Absatz 1 ODR-VO: Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

## 25. Schlussbestimmungen

25.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der R-KOM abtreten bzw. übertragen.

25.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags mit Endnutzern bedürfen der Textform; Änderungen und Ergänzungen von Verträgen mit sonstigen Kunden der Schriftform. Diese Ziffer gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel.

25.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der R-KOM gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

25.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen Regensburg.

Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.