

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen

Stand: 07/2024

### 1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die FairNetz GmbH (im Folgenden „FairNetz“), 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) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der FairNetz und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 „Kunde“ ist jede natürliche oder juristische Person, die an die FairNetz einen Auftrag erteilt oder mit der FairNetz einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.4 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person die öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die FairNetz vertreibt oder vermittelt.
- 1.5 Die Kunden werden dabei in folgende Kundengruppen eingeteilt:
  - 1.5.1. Verbraucher:  
„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.
  - 1.5.2. Unternehmer:  
„Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen sowohl für Unternehmer, als auch für Wiederverkäufer.
  - 1.5.3. Klein- und Kleinstunternehmen:  
„Klein und- Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.
- 1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).
- 1.8 „Neukunde“ ist jeder Kunde, der 3 Monate vor Abgabe der Bestellung keinen Vertrag mit der FairNetz am jeweiligen Anschlusspunkt im Sinne dieser AGB hatte.

### 2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der FairNetz gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen der FairNetz, 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. Sie finden nur Anwendung, wenn die FairNetz diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.
- 2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge
  - 2.2.1. Individualvereinbarungen in Textform
  - 2.2.2. Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart)
  - 2.2.3. Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
  - 2.2.4. Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
  - 2.2.5. Besondere Geschäftsbedingungen, Produkt- und Leistungsbeschreibungen
  - 2.2.6. diese AGB

### 3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, sind Angebote der FairNetz freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der FairNetz dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst die Beauftragung des Kunden.
- 3.2 Die FairNetz kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann die FairNetz den Vertrag stornieren, wenn der gesetzlich vorgegebene Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundärsprüche bleiben unberührt.
- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (Auftragsbestätigung), zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/ eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B., weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande.
- 3.5 Die FairNetz behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 3.6 Der Vertragsgegenstand wird ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der FairNetz und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behält sich die FairNetz ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 3.8 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich die FairNetz ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich FairNetz vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.

#### 4. Leistung der FairNetz

- 4.1 Die FairNetz erbringt vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung, dem Produktinformationsblatt und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter [www.breitbandmessung.de](http://www.breitbandmessung.de) möglich.

#### 5. Leistungszeit

- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der FairNetz erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine bedürfen 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 FairNetz verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die FairNetz 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.
- 5.3 Soweit der Vertrag unter Vorbehalt geschlossen wurde (z.B. unter Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung) steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch FairNetz übermittelt wird.
- 5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

#### 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 FairNetz erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen Preisliste der FairNetz zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.fairnetzgmbh.de](http://www.fairnetzgmbh.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 für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben, wenn der Kunde Verbraucher ist. Gegenüber Unternehmen sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Die FairNetz ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages die Preise zum Ausgleich einer Erhöhung ihrer Gesamtkosten zu ändern, sofern triftige Gründe hierfür vorliegen, welche nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von der FairNetz veranlasst wurden (z.B. aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Betrieb und Instandhaltung des entsprechenden Netzes, Netzzusammenschaltungen, technischer Service, Kosten für Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personalkosten, Kosten der allgemeinen Verwaltung sowie hoheitlich auferlegte Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z.B. aus §§ 223, 224 TKG). Steigerungen bei einer Kostenart (z.B. Kosten für den Netzbetrieb) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (z.B. bei der Kundenbetreuung) erfolgt. Bei Kostensenkungen ist die FairNetz verpflichtet, die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Kostensteigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die FairNetz wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam

werden wie Kostenerhöhungen. Zum Verfahren der Preisanpassung gilt Ziff. 8.2 bis 8.7 entsprechend. Unbeschadet des Vorstehenden ist FairNetz im Fall einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer berechtigt, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen.

- 6.5 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG (vgl. Ziff. 8 dieser AGB).
- 6.6 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Für andere Kunden als Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats, sofern nichts anderes vereinbart ist. Teile eines Kalendermonats werden taggenau abgerechnet. Soweit nichts anderes in Textform 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. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.
- Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug (netto Kasse) zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschriftinzug erfolgt dieser spätestens 14 Kalendertage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung oder spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. Ziff. 6.7 erhebt.
- 6.7 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der FairNetz erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die FairNetz wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.8 FairNetz trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- 6.8.1. Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
- 6.8.2. Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden.
- 6.8.3. Die Löschung durch die FairNetz nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde.
- 6.8.4. Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verbindungsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 6.9 Kunden können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: FairNetz GmbH, Hauffstr. 89, 72762 Reutlingen oder per E-Mail an [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de).
- 6.10 Informationen zu unseren Qualitäts- und Serviceparameter sind in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen geregelt.
- 6.11 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der FairNetz anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.
- 7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre**
- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 € aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die FairNetz nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist FairNetz hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

- Die FairNetz wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die FairNetz ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird. Gleiches gilt, wenn ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung des Vertrags vorliegt, eine Gefährdung von Einrichtungen der FairNetz, insbesondere des Netzes, durch Rückwirkungen von Endnutzern oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperrung verhältnismäßig ist.
- 7.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKV ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKV ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann FairNetz nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKV darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 7.4.1. Gerät der Endnutzer, der kein Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht ist, für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder
- 7.4.2. 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 FairNetz das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus anderen wichtigen Gründen bleibt vorbehalten.
- 7.5 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 FairNetz zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist. Der weitere Prozess richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 7.6 Gerät die FairNetz mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 15 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die FairNetz eine vom Kunden in Textform gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.
- 7.7 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann FairNetz auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.
- ## 8. Vertragsänderungen
- 8.1 FairNetz behält sich im Rahmen der gesetzlichen Regelungen (insbesondere § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG) einseitige Vertragsänderungen vor.
- 8.2 FairNetz ist berechtigt, die weniger gewichtigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie eventuelle sonstige Vereinbarungen - auch während der Laufzeit des Vertrages - zu ändern. Zu den gewichtigen Bestimmungen gehören insbesondere Regelungen, die die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit einschließlich der Kündigung betreffen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist.
- 8.2.1. die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
- 8.2.2. FairNetz deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde.
- 8.2.3. FairNetz behält sich weiter vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.
- 8.3 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf ein eventuell bestehendes Kündigungsrecht hingewiesen.
- 8.4 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch die FairNetz erhält der Endnutzer das Recht den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten zu kündigen, sofern die Änderung nicht
- 8.4.1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
- 8.4.2. rein administrativer Art und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer haben oder
- 8.4.3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 8.5 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.6 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der FairNetz über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 8.3 bis 8.5 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 8.7 Die Kündigung bedarf der Textform.
- 8.8 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 FairNetz 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 FairNetz abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und 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 FairNetz 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 FairNetz auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 9.6 Die FairNetz 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 FairNetz die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.
- 9.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). Die FairNetz behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig und ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt FairNetz mit dem Kunden vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.
- 9.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende Bereitstellung und sonstige Fristen entsprechend.
- 9.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der FairNetz 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 FairNetz 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 FairNetz. 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 zu 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 FairNetz 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 FairNetz den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der FairNetz 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 FairNetz 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 FairNetz die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die FairNetz 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 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 FairNetz. 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 FairNetz 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 in Textform 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 FairNetz nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich im Rahmen der vereinbarten Vertrags- und Leistungsparameter angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind der Störungsannahme der FairNetz mitzuteilen. Soweit nichts anderes in Textform vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringt die FairNetz Leistungen zur Beseitigung der Störung nur innerhalb der vertraglich zugesicherten Zeiten.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang FairNetz 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 FairNetz ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der FairNetz, die auf:
- 12.3.1. Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der FairNetz beruhen
  - 12.3.2. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von FairNetz durch Kunden oder Dritte beruhen
  - 12.3.3. die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der FairNetz erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der FairNetz beruhen.
- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der FairNetz zu vergüten, sofern die Störung nicht von der FairNetz zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

### 13. Gewährleistung

- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 13.2 Soweit die FairNetz 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 FairNetz ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der FairNetz 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 FairNetz 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 Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der FairNetz 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 FairNetz 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 FairNetz durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 13.4 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.
- 13.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: FairNetz GmbH, Hauffstr. 89, 72762 Reutlingen oder per E-Mail an: [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de). Stellt FairNetz dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln – an FairNetz zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt FairNetz. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusage des Ersatzgerätes bei FairNetz eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 13.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung in Textform anzuzeigen. Eine Mängelanzeige 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.
- 13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:
- 13.8.1 erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

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

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. 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 der Ziffer 13.8.1 und 13.8.2 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis die FairNetz den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 15.1 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 BGB entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

- 13.9 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch FairNetz zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstabe a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

### 14. Dienstqualität und Geschwindigkeit

- 14.1 FairNetz stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertraglich vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 14.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt FairNetz die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.

### 15. Entschädigungen und Erstattungen

- 15.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 € oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 € oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 13.8 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKV ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 15.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 € oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.
- 15.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der FairNetz nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 15.4 Versäumt FairNetz einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 € bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

- 15.5 Verbraucher bzw. KKV ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 15.6 Ziff. 15.1 und 15.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKV ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 15.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.
- 15.8 Wenn FairNetz gegen das TKG, eine aufgrund des TKG erlassene Rechtsverordnung, eine aufgrund des TKG in einer Zuteilung auferlegte Verpflichtung oder eine Verfügung der Bundesnetzagentur verstößt, ist dem Endnutzer zur Unterlassung verpflichtet, wenn dieser durch den Verstoß beeinträchtigt ist. Der Unterlassungsanspruch besteht bereits dann, wenn eine Zuwiderhandlung droht. Fällt FairNetz Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last, ist er einem Endnutzer auch zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ihm aus dem Verstoß entstanden ist. Geldschulden hat FairNetz ab Eintritt des Schadens zu verzinsen. Die §§ 288 und 289 Satz 1 BGB sind entsprechend anwendbar.
- 15.9 Soweit FairNetz an den Endnutzer aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG eine Entschädigung zu leisten hat oder dem nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Ziff. anzurechnen; ein Schadensersatz nach Absatz 1 ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- 15.10 Entschädigungen und andere Zahlungen von der FairNetz werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. FairNetz behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 15.11 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt für Verbraucher in Textform. Ansprüche sind in Textform (z.B. per E-Mail unter [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de) oder schriftlich an FairNetz GmbH, Hauffstr. 89, 72762 Reutlingen) geltend zu machen.

## 16. Telefoniedienstleistungen

- 16.1 Die Erbringung von Telefonedienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- 16.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt FairNetz dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. FairNetz bzw. die Subunternehmer der FairNetz sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsbetreibern ist nicht möglich.
- 16.3 FairNetz stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den in den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitungen (FTTB) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.
- 16.4 Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der FairNetz geschaltet sind und diese somit von FairNetz in Drittnetzen gekauft werden muss, verzichtet der Kunde gegenüber FairNetz auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt FairNetz bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die über den von FairNetz bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.

## 17. Haftung und höhere Gewalt

- 17.1 Die FairNetz 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.
- 17.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne von § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 € je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen € 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.
- 17.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 € pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 €.
- 17.4 Die FairNetz 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 FairNetz nicht zu vertreten sind.
- 17.5 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der FairNetz.
- 17.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

## 18. Verjährung

- 18.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
- 18.1.1 Ansprüche auf Haftung der FairNetz wegen Vorsatzes.
- 18.1.2 Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der FairNetz oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der FairNetz beruhen.
- 18.1.3 Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der FairNetz oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 18.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die FairNetz beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

## 19. Geheimhaltung und Datenschutz

- 19.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden 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 Richtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 19.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten - auch im Rahmen des Bestellprozesses - bestimmt sich nach § 1 ff. TDDDG (Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz) i. V. m. der EU-DSGVO (VERORDNUNG (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter [www.fairnetzgmbh.de/datenschutz](http://www.fairnetzgmbh.de/datenschutz).

## 20. Laufzeit und Kündigung

- 20.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 20.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKV ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts Anderweitiges geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas Anderes geregelt ist.
- 20.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier

- gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 20.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und die FairNetz jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden, soweit nichts Anderweitiges geregelt ist.
- 20.5 Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht werden.
- 20.6 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die FairNetz insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziffer 7.1), oder gegen seine Pflichten aus Ziffer 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 20.7 Für Kündigungen ist die Textform ausreichend. Maßgebend für die Wahrung von Fristen ist der Eingang bei der FairNetz.
- 20.8 Wird der Vertrag durch die FairNetz 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 FairNetz 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.
- 20.9 Ggf. bestehende nachvertragliche Pflichten bleiben unberührt.
- 21. Widerrufsrecht für Verbraucher**
- 21.1 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.
- 21.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.
- 22. Anbieterwechsel**
- 22.1 FairNetz 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 stellen FairNetz und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.
- 22.2 FairNetz weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht um 50 Prozent, es sei denn der abgegebene Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 22.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 22.4 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 (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 22.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
- 22.6 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der FairNetz.
- 23. Umzug**
- 23.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist FairNetz berechtigt und verpflichtet 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 Produktzeichnungen bleiben ungeachtet.
- 23.2 Der Kunde hat den Umzug, den Zeitpunkt des Umzuges sowie die neue Adresse der FairNetz rechtzeitig, jedoch mindestens 1 Monat vor Durchführung des Umzuges in Textform mitzuteilen.
- 23.3 FairNetz 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 FairNetz.
- 23.4 Wird die Leistung von der FairNetz am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 23.1 angeboten, ist der Verbraucher oder das KKU ohne Verzicht zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszuges oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.
- 23.5 Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.
- 24. Routerwahlrecht**
- 24.1 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. FairNetz setzt diese Regelungen wie folgt um:
- 24.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzstellen veröffentlichen FairNetz in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der FairNetz“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der FairNetz: [www.fairnetzgmbh.de](http://www.fairnetzgmbh.de).
- 24.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Auftragsbestätigung oder separat in Textform übersandt. Nicht für alle Produkte der FairNetz sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 24.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall FairNetz
- 24.4.1. keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann.
- 24.4.2. 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.
- 24.4.3. keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann.
- 24.4.4. dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines FairNetz -CPEs gewährt.
- 24.5 In der Regel sehen die Produkte der FairNetz den Komfort der Bereitstellung eines geprüften, kompatiblen und von FairNetz provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung der PON-Übertragung) ist FairNetz berechtigt und verpflichtet Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen zu ergreifen.

## 25. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens

- 25.1 Kommt es zwischen FairNetz und dem Kunden zum Streit darüber, ob FairNetz gegenüber dem Kunden eine Verpflichtung aus dem Vertrag i. S. d. AGB bezieht und die im Zusammenhang mit den
- 25.1.1. Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
- 25.1.2. Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
- 25.1.3. Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
- 25.1.4. 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, zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 oder
- 25.1.5. Artikel 4 Abs. 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, steht.
- so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.
- 25.2 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 hingewiesen.
- 25.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 25.4 FairNetz erklärt bereits im Vorfeld, dass sie an diesen freiwilligen Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen wird. Im Übrigen nimmt FairNetz für das Geschäftsfeld Telekommunikationsdienstleistungen im Sinne dieser AGB an keinem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

## 26. Weitere vorvertragliche Informationen für Verbraucher und KKV ohne Verzicht

- 26.1 FairNetz gibt den Kundengruppen Verbraucher und KKV ohne Verzicht die vorvertraglichen Informationen nach dieser Ziffer.
- 26.2 FairNetz möchte Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist FairNetz Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir den betroffenen Kunden gerne eine auf ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Produkte und Dienste an. (Kontaktmöglichkeiten: E-Mail: [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de), Telefon: 07121/582 – 3000)
- 26.3 FairNetz ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität und unsers Netzes zu schützen: FairNetz reagiert mit folgenden Maßnahmen, um auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken zu reagieren:
- 26.3.1. Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- 26.3.2. Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- 26.3.3. Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten durch FairNetz
- 26.3.4. Netzüberwachung 24/7/365
- 26.3.5. Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken
- 26.4 FairNetz weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.
- 26.4.1. So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.
- 26.4.2. Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.
- 26.4.3. Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werks-einstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.
- 26.5 Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Bestellformular.

- 26.6 FairNetz stellt Endnutzern ein Beschwerdeverfahren zur Verfügung.
- 26.6.1. Sie erreichen FairNetz unter folgenden Kontaktdaten: FairNetz GmbH Hauffstr. 89 72762 Reutlingen, E-Mail: [info@fairnetzgmbh.de](mailto:info@fairnetzgmbh.de), Internet: [www.fairnetzgmbh.de](http://www.fairnetzgmbh.de)
- 26.6.2. Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung beträgt 4 Arbeitstage.

## 27. Schlussbestimmungen

- 27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger Zustimmung in Textform seitens der FairNetz abtreten bzw. übertragen.
- 27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Textform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch FairNetz und ihre Partner.
- 27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der FairNetz gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 27.4 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 Reutlingen.
- 27.5 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.
- 27.6 Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsschluss nicht zur Verfügung.
- 27.7 Die Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an ein i.S.d. §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen ist auch ohne Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners zulässig. ODER FairNetz ist auch ohne Zustimmung des Kunden zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an ein i.S.d. §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen berechtigt,