

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN TELE2 SURF, KOMPLETT UND KOMPLETT XL

1. Allgemeines und Geltungsbereich

1.1 Für sämtliche von der STROTH Telecom GmbH, In der Steele 39, 40599 Düsseldorf, Telefonnummer: 0211 4082 4082, Faxnummer: 0211 4082 4093, E-Mail-Adresse: info-de@tele2.com, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Düsseldorf unter HRB 36232, („Tele2“) erbrachten Dienstleistungen im Zusammenhang mit Tele2 Surf-, Komplett- und Komplett-XL-Anschlüssen (im Folgenden jeweils: „Tele2 Anschluss“) gelten die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich der Leistungsbeschreibung Tele2 Surf, Komplett und Komplett XL sowie der jeweils vereinbarten Preisliste. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht; sie finden auch dann keine Anwendung, wenn Tele2 nicht ausdrücklich widerspricht oder der Kunde erklärt, nur zu seinen Bedingungen abschließen zu wollen.

1.2 Das Leistungsangebot von Tele2 richtet sich ausschließlich an volljährige Privatkunden und Verbraucher im Sinne des § 13 BGB in Deutschland. Die Leistungen von Tele2 dürfen nicht für gewerbliche Zwecke genutzt werden, sofern nicht schriftlich eine ausdrückliche abweichende Vereinbarung mit Tele2 getroffen wurde.

1.3 Die Vertragssprache ist Deutsch.
1.4 Diese AGB, die Leistungsbeschreibung und die Preisliste können durch Tele2 geändert werden, soweit dadurch wesentliche Bestimmungen (insbesondere Leistungsumfang, Vertragslaufzeit, Kündigung) nicht wesentlich berührt werden und die Ausgewogenheit der Regelungen nicht bzw. nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Eine Änderung ist insbesondere zulässig im Falle von im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbaren Entwicklungen, für die Durchführung des Vertrages erforderlichen Anpassungen, gesetzlichen Änderungen oder Änderungen der Rechtsprechung. Preisänderungen sind insbesondere zum Ausgleich gestiegener Kosten, z. B. von Vorleistungen, die Tele2 bezieht, zulässig. Tele2 wird den Kunden über Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung sowie der jeweils vereinbarten Preisliste für den Tele2 Anschluss in Textform unterrichten. Änderungen, die zu Ungunsten des Kunden erfolgen, kann dieser innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht bzw. nicht fristgerecht, gelten die Änderungen mit dem Zeitpunkt ihres Inkrafttretens als durch den Kunden genehmigt. Auf die Folge des nicht fristgerecht ausgesprochenen Widerspruchs wird Tele2 in der Änderungsmitteilung hinweisen. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, wird der Vertrag bezüglich der vom Widerspruch betroffenen Regelungen zu den bisher geltenden Regelungen fortgesetzt.

2. Vertragsbeziehung, Leistungsvorbehalt, Rücktritt

2.1 Das Vertragsverhältnis zwischen Tele2 und dem Kunden kommt durch das Angebot von Tele2 mit Vorlage der Vertragsunterlagen und Unterzeichnung der Unterlagen durch den Kunden zustande.

2.2 Tele2 ist berechtigt, innerhalb von 14 Werktagen nach Vertragsunterzeichnung durch den Kunden vom Vertrag zurückzutreten, wenn eine von dem Kunden gestattete Bonitätsprüfung zu einem Vorliegen von harten Negativmerkmalen (dies sind solche aus öffentlichen Schuldnerverzeichnissen: Haftbefehl zur Erzwungung der eidesstattlichen Versicherung [„EV“], Vollstreckung des Haftbefehls zur Erzwungung der EV, Abgabe der EV [Offenbarungseid], Ergänzung der EV, wiederholte EV, außergerichtlicher Einigungsversuch im Rahmen des Insolvenzverfahrens, Schuldenbereinigungsplan-Verfahren eingeleitet, Anordnung von vorläufigen Sicherungsmaßnahmen im Insolvenzverfahren, Aufhebung von vorläufigen Sicherungsmaßnahmen im Insolvenzverfahren, Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Abweisung bzw. Einstellung des Insolvenzverfahrens mangels Masse, Erteilung der Restschuldbefreiung, Versagung der Restschuldbefreiung, Beginn der Wohlverhaltensperiode) führt.

2.3 Tele2 ist berechtigt, die Leistung grundsätzlich oder zeitlich befristet von der Einhaltung eines Kreditlimits abhängig zu machen. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung sämtlicher fälliger Entgelte bleibt hiervon unberührt. Tele2 wird den Kunden über die Einrichtung, die Höhe und die etwaige Dauer des jeweiligen

Kreditlimits informieren. Tele2 wird dem Kunden auf dessen Anfrage jederzeit Auskunft über das Bestehen und die Modalitäten eines Kreditlimits erteilen.

3. Vertragsdauer, Kündigung, Anbieterwechsel

3.1 Für das Vertragsverhältnis über den Tele2 Anschluss gilt die im Auftrag vorgesehene Mindestlaufzeit. Das Vertragsverhältnis verlängert sich automatisch, sofern nicht ausdrücklich im Auftrag anders vereinbart, um jeweils weitere 12 Monate, wenn es nicht mit einer Frist von 2 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit ordentlich in Textform gekündigt wird.

3.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen fristlosen Kündigung bleibt unberührt. Tele2 ist insbesondere zu einer außerordentlichen fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt, wenn

a) der Kunde Dienstleistungen von Tele2 missbräuchlich in Anspruch nimmt, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender Tatverdacht besteht,

b) gegen den Kunden ein Verfahren zur Abgabe der eidesstattlichen Versicherung eingeleitet bzw. über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet wird, ein solches droht oder in den Vermögensverhältnissen des Kunden eine sonstige wesentliche Verschlechterung eintritt, die befürchten lässt, dass dieser seinen Verpflichtungen zeitweise oder dauerhaft nicht nachkommen wird,

c) der Kunde wiederholt seine vertraglichen Pflichten verletzt, insbesondere für zwei aufeinanderfolgende Abrechnungszeiträume mit der Zahlung des von Tele2 in Rechnung gestellten Betrages bzw. eines nicht unerheblichen, d. h. 50 % des Rechnungsbetrages übersteigenden Teiles davon oder in einem Abrechnungszeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Zahlung eines Entgeltes in Höhe des Betrages, der einem monatlichen Grundpreis für zwei Monate entspricht, in Verzug gerät, oder

d) der Kunde wesentlichen Vertragspflichten nicht nachkommt, insbesondere gegen Ziffer 7.1, 7.2, 7.3 und 7.6 verstößt.

3.3 Der Kunde kann seinen Anbieter nach wirksamer Kündigung des Vertragsverhältnisses mit Tele2 gemäß Ziffer 3.1 oder Ziffer 3.2 dieser AGB wechseln. Die Versorgungsunterbrechung darf hierbei maximal einen Tag betragen. Wenn der Kunde bei einem Anbieterwechsel unter Beibehaltung seines Wohnortes im selben Vorwahlbereich seine Rufnummer zu seinem neuen Anbieter mitnehmen möchte („Portierung“), muss der Kunde die Portierung seiner Rufnummer bei seinem neuen Anbieter beauftragen. Tele2 muss der vollständig ausgefüllte Auftrag über die Portierung zum aufnehmenden Anbieter spätestens sieben Werktagen vor Vertragsende zugehen. Für die Rufnummernportierung in das Tele2 Netz oder aber aus dem Tele2 Netz auf einen anderen Anbieter berechnet Tele2 ein kostenbasiertes Entgelt gemäß der vereinbarten Preisliste. Der Kunde willigt ein, im Fall des Fehlschlagens des Anbieterwechsels und solange die gesetzlichen, vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel nicht vorliegen, von Tele2 bis zum erfolgreichen Anbieterwechsel mit Telekommunikationsdienstleistungen weiterversorgt zu werden. Einen entgegenstehenden Willen wird der Kunde Tele2 in Textform mitteilen.

4. Sperrung des Kundenanschlusses

4.1 Tele2 ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, als mildere Maßnahme im Vergleich zu einer fristlosen Kündigung im Sinne der Ziffer 3.2 dieser AGB den Kunden für die Inanspruchnahme des Tele2 Anschlusses zu sperren; darüber hinaus ist Tele2 berechtigt, den Kunden für den Tele2 Anschluss zu sperren, wenn

a) das Kreditlimit nach Ziffer 2.3 erreicht ist und der Kunde zuvor von Tele2 über die bevorstehende Sperre unterrichtet wurde,

b) der Kunde Tele2 keine postzustellfähige Anschrift mitteilt oder einen Wohnsitzwechsel entgegen Ziffer 7.6 nicht anzeigt und die Post mit dem Vermerk „unzustellbar“, unbekannt verzogen“ o. Ä. zurückkommt und Tele2 die neue Adresse nicht ermitteln kann,

c) Tele2 gesicherte Kenntnis davon hat, dass über die dem Kunden zugeteilte oder portierte Rufnummer wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Verbote im Sinne des § 45 o TKG begangen wurden,

d) der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von

mindestens 75,00 € in Verzug ist, eine geleistete Sicherheit verbraucht ist und der Kunde mindestens 2 Wochen vorher schriftlich und unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, auf die Sperre hingewiesen wurde (§ 45 k Abs. 2 TKG) oder

e) die sonstigen Voraussetzungen einer Sperre im Sinne des § 45 k TKG vorliegen, insbesondere wenn eine Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird (§ 45 k Abs. 3 TKG) oder das Entgeltaufkommen des Kunden in besonderem Maße gegenüber dem Durchschnittsumsatz im Sinne des § 45 k Abs. 4 TKG ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde die Entgeltforderung beanstanden wird.

4.2 Eine auch ankommende Verbindungen erfassende Vollsperrung des Netzzugangs erfolgt frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Verbindungen.

4.3 Entfällt der Grund für die Sperrung und erlangt Tele2 hiervon Kenntnis, wird Tele2 die Sperre schnellstmöglich während seiner üblichen Geschäftszeiten werktags von montags bis freitags in der Zeit von 9 Uhr bis 17 Uhr wieder aufheben.

4.4 Die Kosten der Sperrung trägt der Kunde, soweit ihm der Grund für die Sperre zuzurechnen ist. Tele2 behält sich vor, für die Einrichtung der Sperre eine dem Aufwand entsprechende Bearbeitungsgebühr zu erheben. Dem Kunden bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass kein Aufwand entstanden ist oder der tatsächlich entstandene Aufwand geringer als die Pauschale ist.

4.5 Trotz einer Sperre bleibt der Kunde verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte, insbesondere die monatlichen Grund- und Optionspreise (Grundgebühren, Flatrate-Preise etc.), zu zahlen.

4.6 Auch im Falle der Sperrung des Telefonanschlusses ist es möglich, eingehende Anrufe

5. Umfang der Leistungen des Tele2

5.1 Anschluss

5.1 Der Umfang der von Tele2 zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus diesen AGB, der Leistungsbeschreibung Tele2 Surf, Komplett und Komplett XL und den Angaben in dem jeweiligen Auftrag.

5.2 Die Inanspruchnahme der Tele2 Anschlussdienste setzt darüber hinaus die Installation eines technischen Geräts („Hardware“) am Anschluss des Kunden voraus. Tele2 stellt dem Kunden die Tele2 Hardware für die Dauer der Vertragsbeziehung zur Verfügung. Die Tele2 Hardware bleibt im Eigentum von Tele2 und ist durch den Kunden auf Wunsch von Tele2 nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Im Falle eines Erstan schlusses beauftragt Tele2 ein drittes Unternehmen mit der Freischaltung des Tele2 Anschlusses. Tele2 vereinbart diesbezüglich im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten Termine mit dem Kunden. Für diese zu erbringenden Dienstleistungen gelten ebenfalls die Bestimmungen in der Leistungsbeschreibung Tele2 Surf, Komplett und Komplett XL ergänzend.

5.3 Die Verpflichtung von Tele2, die vereinbarten Dienstleistungen zu erbringen, wird durch die Verfügbarkeit etwaiger Vorleistungen Dritter beschränkt. Vorleistung in dem genannten Sinne ist insbesondere die Bereitstellung von Übertragungswegen (Netzverfügbarkeit) der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Netzbetreiber. Tele2 behält sich das Recht zur zeitweiligen Beschränkung der Telekommunikationsdienstleistungen bei Kapazitätsengpässen in den Betreiberetzen sowie bei Störungen wegen technischer Änderungen an den Anlagen der Betreiber vor. Tele2 wird den Kunden, sofern möglich, unterrichten und die Netzbetreiber anhalten, Störungen unverzüglich zu beseitigen. Auf Schadensersatzansprüche finden die Bestimmungen in Ziffer 11 dieser AGB Anwendung.

5.4 Sofern Tele2 Leistungen aufgrund höherer Gewalt nicht erbringen kann, wird Tele2 für die Dauer der Unterbrechung oder Beschränkung von der Leistungsverpflichtung frei. Als höhere Gewalt in dem vorstehenden Sinne gilt auch die Leistungsverhinderung infolge von Krieg, inneren Unruhen, Streik und Aussperrung. Dies gilt auch bei Fällen höherer Gewalt in Betrieben, die Vorleistungen im Sinne der Ziffer 5.3 dieser AGB zu erbringen haben.

5.5 Sofern Tele2 Telekommunikationsdienstleistungen zur pauschalpreisigen Nutzung

(„Flatrate“) anbietet, gilt dies ausschließlich zur verkehrs- und marktüblichen Nutzung durch Privatkunden. Nimmt der Kunde die Dienstleistungen über das verkehrs- und marktübliche Maß sämtlicher Kunden von Tele2, die den entsprechenden Tele2 Tarif nutzen, hinaus in Anspruch, wird Tele2 den Kunden schriftlich über die überhöhte Nutzung in Kenntnis setzen und das verkehrs- und marktübliche Maß der Nutzung beziffern. Sofern der Kunde in der Folge das von Tele2 bezifferte verkehrs- und marktübliche Maß erneut überschreitet, ist Tele2 berechtigt, seine Dienstleistungen im entsprechenden Tele2 Tarif einzustellen. Die Einstellung wird nicht vor Ablauf einer angemessenen Frist nach Zugang einer schriftlichen Unterrichtung des Kunden über die erneute überhöhte Inanspruchnahme der Dienstleistungen im entsprechenden Tele2 Tarif erfolgen.

5.6 Die Nutzung des Service durch gewerbliche Kunden, insbesondere durch Telekommunikationsanbieter, Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, ist nicht gestattet. Ebenso ist eine entgeltliche oder unentgeltliche Weitergabe der Dienstleistungen durch den Kunden an Dritte untersagt sowie die Nutzung der Dienste für Verbindungen, bei denen der Kunde oder ein Dritter Vermögensvorteile aufgrund der Verbindung erhält. Im Falle eines Verstoßes ist Tele2 berechtigt, den Kundenanschluss zu sperren und/oder das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.

5.7 Tele2 behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden, einzelne Zielrufnummern sowie Länderkennzahlen zu sperren. Auf Anfrage des Kunden wird Tele2 mitteilen, welche Rufnummern sowie Länderkennzahlen einer Sperre unterliegen.

5.8 Etwaige vereinbarte Bereitstellungs- und Installationsstermine sowie Verfügbarkeitszeiten stehen ferner unter dem Vorbehalt, dass der Kunde seinen Mitwirkungsverpflichtungen rechtzeitig und umfangreich nachkommt.

6. Kundenservice

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich bei Fragen oder sonstigen Anliegen sowie Beschwerden an den Kundenservice von Tele2 zu wenden. Dieser steht dem Kunden unter der Telefonnummer 0211 4082 4082, der Faxnummer 0211 4082 4093, der E-Mail-Adresse info-de@tele2.com sowie der Postadresse Tele2 Kundenservice, Postfach 11 01 55, 17041 Neubrandenburg zur Verfügung.

7. Pflichten und Haftung des Kunden

7.1 Der Kunde wird die von Tele2 erbrachten Telekommunikationsdienstleistungen nur nach Maßgabe des geltenden Rechts nutzen. Er wird ausschließlich die von Tele2 zur Verfügung gestellte Hardware und im Übrigen fernmelde- und telekommunikationsrechtlich zugelassene Endrichtungen an dem Tele2 Anschluss betreiben und die erteilten Sicherheitshinweise des jeweiligen Herstellers dieser Endrichtungen beachten. Zudem wird der Kunde die Tele2 Hardware ausschließlich an dem ihm von Tele2 zur Verfügung gestellten Telefonanschluss und der diesbezüglichen Telefonanschlusdose (TAE) verwenden.

7.2 Der Kunde verpflichtet sich, den Anschlussdienst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen, die gegen gesetzliche Verbote verstoßen, zu übersenden oder zu übermitteln, wie z. B. Schadprogramme, Informationen mit rechtswidrigen Inhalten oder unerwünschte und unverlangte Werbung. Der Kunde wird keine Maßnahmen ergreifen, die zu einer schwerwiegenden Beeinträchtigung bzw. einer vollständigen oder teilweisen Zerstörung des Betreiberetzes führen, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Tele2 keine gewerbliche Weiterleitung von Verbindungen über den Anschluss vornehmen oder Zusammenhaltungsleistungen erbringen und den Anschluss ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Tele2 nicht für den automatisierten Datenaustausch zwischen Endgeräten nutzen. Nutzt der Kunde den Tele2 Anschluss in rechtswidriger Weise, wird Tele2 Maßnahmen ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist Tele2 nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung zur Sperrung der Rufnummer des Kunden, unter der die Verstöße begangen werden, berechtigt.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Mitwirkungspflichten zu erfüllen, die nach vorheriger Mitteilung durch Tele2 für die Durchführung des Vertrages erforderlich und dem Kunden zumutbar sind. Insbesondere wird der Kunde – soweit ihm dies zumutbar ist – für den Fall einer notwendigen Freischaltung des Anschlusses einem von Tele2 beauftragten Unternehmen Zutritt zu den Räumen gewähren, in denen die Freischaltung des Tele2 Anschlusses vorgenommen werden soll. Der Kunde oder ein Vertreter des Kunden wird ferner bei der Freischaltung vor Ort anwesend sein und die für die Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen sowie die von Tele2 gelieferte Hardware nach Maßgabe der beigefügten Betriebsanleitung selbst installieren und nutzen. Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung Tele2 Surf, Komplett und Komplett XL. Sollte der Kunde seiner Mitwirkungspflicht schuldhaft nicht nachkommen und sich dadurch ein Schaden für Tele2 ergeben, verpflichtet sich der Kunde, diesen zu ersetzen. Dies gilt insbesondere für die Kosten einer erneuten Anfahrt, sofern der Kunde einen vereinbarten Termin zur Freischaltung des Anschlusses schuldhaft nicht wahrnimmt.

7.4 Der Kunde verpflichtet sich, Tele2 über eine dem Kunden bekannt werdende Störung des Tele2 Anschlusses unverzüglich zu unterrichten.

7.5 Storniert der Kunde nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist und vor Bereitstellung des betriebsfähigen Tele2 Anschlusses die Vereinbarung mit Tele2, kann Tele2 der Auflösung des Vertragsverhältnisses zustimmen. In diesem Fall behält sich Tele2 vor, den Tele2 entstandenen Schaden („Stornierungskosten“) gegenüber dem Kunden geltend zu machen. Tele2 wird den Kunden über die Höhe der Stornierungskosten gesondert unterrichten. Dem Kunden bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass Tele2 kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens durch Tele2 bleibt davon unberührt.

7.6 Der Kunde wird Tele2 jede Änderung seines Namens, seines Wohnsitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rufnummer, seiner Kontoverbindung oder sonstiger Angaben, die Gegenstand der Anmeldung bei Tele2 bzw. der von Tele2 versandten Rechnung sind, unverzüglich mitteilen. Teilt der Kunde Tele2 eine Änderung seines Wohnsitzes unter Nennung der neuen Postanschrift aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht mit und ermittelt Tele2 durch eine Adressrecherche die neue Postanschrift des Kunden, wird der Kunde Tele2 den Tele2 durch die Adressrecherche entstandenen Aufwand nach Maßgabe einer von Tele2 kostenbasiert ermittelten Pauschale ersetzen. Dem Kunden bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass kein Aufwand entstanden ist oder der tatsächliche Aufwand geringer ist als die von Tele2 berechnete Pauschale.

8. Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

8.1 Der Kunde erhält über die im Tele2 Anschluss erbrachten Dienstleistungen eine Online-Rechnung unter Ausweisung der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Tele2 behält sich vor, die Inanspruchnahme von Premium-Rate-Diensten durch den Kunden gesondert in Rechnung zu stellen. Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich. Tele2 behält sich jedoch das Recht vor, andere Abrechnungsperioden zu wählen und/oder eine aus technischen Gründen nicht erfolgte Abrechnung von Einzelleistungen mit den folgenden Rechnungen vorzunehmen. Der erste Abrechnungszeitraum beginnt am Tag der Bereitstellung des betriebsfähigen Tele2 Anschlusses.

8.2 Tele2 wird den Kunden über die Abrufbarkeit bzw. den Zugang der Online-Rechnung per E-Mail unterrichten. Der Kunde kann die Rechnung über den in der Benachrichtigungse-Mail enthaltenen Link oder über www.tele2.de/Mein-Tele2 abrufen. Der Kunde wird seine Online-Rechnung per E-Mail mindestens einmal monatlich abrufen. Sofern der Kunde eine zusätzliche Rechnung in Papierform wünscht, kann Tele2 eine Bearbeitungsgebühr für die Erstellung und Zusendung einer Rechnungskopie nach Maßgabe der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Preisliste von Tele2 berechnen.

8.3 Der Kunde ist zur Zahlung der Rechnungsbeträge verpflichtet, die sich aus der dem Kunden mitgeteilten Preisliste in der jeweils verein-

barten Fassung ergeben. Die Mehrwertsteuer wird durch Tele2 in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils gültigen Höhe in Ansatz gebracht. Mehrwertsteuerbefreiungen aufgrund von Sondertatbeständen (z. B. auf Helgoland) können durch Tele2 nicht berücksichtigt werden. Preisänderungen werden nach Maßgabe der Bestimmung in Ziffer 1.4 dieser AGB mitgeteilt und wirksam.

8.4 Die von Tele2 in Rechnung gestellten Beträge werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar. Tele2 ist berechtigt, die Erbringung seiner Dienstleistungen von der Erteilung einer Einzugsermächtigung (SEPA-Mandat) durch den Kunden abhängig zu machen. Wenn der Kunde kein SEPA-Mandat erteilt oder die Ermächtigung im Laufe des Vertragsverhältnisses entzieht, ohne dass dies auf ein Verschulden von Tele2 zurückgeht, und Tele2 das Vertragsverhältnis gleichwohl erfüllt, ist Tele2 berechtigt, für den durch die Kundenüberweisung entstehenden Bearbeitungsaufwand ein Entgelt nach Maßgabe der jeweils mit dem Kunden vereinbarten Preisliste von Tele2 zu berechnen. Dem Kunden bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass kein Schaden entstanden ist oder der tatsächlich entstandene Schaden geringer als der berechnete Betrag ist.

8.5 Der Kunde ermächtigt Tele2, fällige Rechnungsbeträge von seinem gegenüber Tele2 angegebenen Bankkonto einzuziehen. Ebenfalls wird der Kunde seine Bank, die das bei Tele2 angegebene Konto führt, anweisen, diese Lastschriften von Tele2 einzulösen. Tele2 wird dem Kunden den Abbuchungszeitpunkt auf der Rechnung mitteilen. Die 14-tägige Frist zwischen Mitteilung des Abbuchungszeitpunktes und Einzug der Forderung wird abbedungen. Sofern der Kunde seine Ermächtigung zu einem Lastschriftinzug (SEPA-Mandat) erteilt hat und Rückbelastungen einer Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung, unberechtigten Widerspruchs oder aus anderen vom Kunden zu vertretenden Gründen erfolgen, wird der Kunde Tele2 die daraus entstehenden Kosten erstatten. Dem Kunden bleibt vorbehalten, keinen oder einen geringeren Schaden von Tele2 nachzuweisen.

8.6 Sofern der Kunde Tele2 einen Rechnungsbetrag überweist, trägt der Kunde durch Angabe seiner Rechnungsnummer auf dem Überweisungsträger Sorge dafür, dass von ihm geleistete Zahlungen den Forderungen von Tele2 eindeutig zugeordnet werden können. Ist dies nicht der Fall, haftet der Kunde für hierdurch verursachte zusätzliche Aufwendungen. Sofern die von Tele2 in Rechnung gestellten Beträge nicht innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum dem Konto von Tele2 gutgeschrieben sind, gerät der Kunde mit dem 11. Tag in Verzug, ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf. Tele2 wird in der Rechnung auf den Eintritt des Verzuges noch einmal gesondert hinweisen. Im Falle des Verzuges ist Tele2 berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen zu verlangen. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt Tele2 vorbehalten. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, keinen oder einen geringeren Verzugschaden nachzuweisen.

8.7 Etwaige Einwendungen des Kunden gegen die Rechnungen von Tele2 sind innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform gegenüber Tele2 zu erheben. Sofern der Kunde eine rechtzeitige Einwendung unterlässt, gilt dies als Genehmigung des Rechnungsbetrages. Tele2 wird den Kunden auf die Einwendungsfrist und die Rechtsfolgen einer unterlassenen Einwendung gesondert hinweisen. Sofern der Kunde unverschuldet die Einwendungsfrist versäumt hat, kann er Einwendungen binnen vier Wochen nach Wegfall des Hindernisses gegenüber Tele2 mitteilen. Dem Kunden obliegt der Nachweis über das mangelnde Verschulden. Sofern Tele2 aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder ausdrücklicher Weisung des Kunden Verbindungsdaten gelöscht hat, bevor der Kunde Einwendungen erhebt, trifft Tele2 keine Nachweispflicht für die Richtigkeit der Entgeltrechnung.

8.8 Tele2 wird Verbindungsdaten des Kunden nach Maßgabe der jeweils gültigen rechtlichen Bestimmungen speichern. Der Kunde ist berechtigt, eine Darstellung der Einzelgespräche („Einzelgesprächsnachweis“) nach Maßgabe der jeweils geltenden Bestimmungen zu verlangen. Sofern Daten auf Wunsch des Kunden verkürzt gespeichert oder unverzüglich nach Rechnungsstellung gelöscht

werden, ist Tele2 insoweit von der Pflicht zur Vorlage dieser Daten zum Beweis der Richtigkeit der Entgeltrechnung befreit. Tele2 wird die Verkehrsdaten für Abrechnungszwecke innerhalb der Speicherfrist von 3 Monaten ab Rechnungsversand speichern und mit Ablauf der Speicherfrist löschen, es sei denn, durch den Kunden werden Einwendungen erhoben oder der Kunde verlangt ausdrücklich die Löschung vor Erreichen der vorgenannten Frist. Der Kunde wird sämtliche Nutzer seines Anschlusses auf die Speicherung der Verkehrsdaten hinweisen, sofern der Kunde einen Einzelverbindungsbeleg beantragt hat.

8.9 Etwaige Rückerstattungsansprüche des Kunden wegen überzahlter Rechnungsbeträge, Doppelzahlungen u. Ä. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit zukünftigen Forderungen von Tele2 gegen den Kunden verrechnet. Sofern das Vertragsverhältnis endet und eine Verrechnung nicht möglich ist, wird Tele2 das Guthaben an den Kunden auszahlen.

9. Aufrechnung

Der Kunde ist nicht berechtigt, eigene Ansprüche gegen Forderungen von Tele2 aufgrund erbrachter Dienstleistungen aufzurechnen, es sei denn, die Gegenansprüche sind unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

10. Einbeziehung Dritter in die Vertragsbeziehung

10.1 Der Tele2 Anschluss wird dem Kunden ausschließlich zur eigenen Nutzung zur Verfügung gestellt. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Dritten Anschlussdienste von Tele2 gewerbsmäßig zur Verfügung zu stellen, es sei denn, Tele2 hat vorher schriftlich zugestimmt.

10.2 Sofern der Tele2 Anschluss mit Einverständnis des Kunden durch Dritte genutzt wird, ist der Kunde auch zur Zahlung solcher Rechnungsbeträge verpflichtet, die durch die Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstehen. Gleiches gilt für eine unbefugte Nutzung des Anschlusses, wenn der Kunde diese zu vertreten hat.

10.3 Sofern der Kunde einen Dritten zum Rechnungsbetrag ermächtigt, ist dieser Dritte durch den Kunden auch ermächtigt, gegenüber Tele2 Willenserklärungen bezüglich der Rechnung abzugeben und entsprechende Erklärungen von Tele2 entgegenzunehmen.

11. Haftung

11.1 Tele2 haftet bei etwaigen Schäden nur für den Fall, dass eine vertragswesentliche Pflicht schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt wurde oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Dies gilt für sämtliche Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich aus unerlaubter Handlung. Die Haftungsbeschränkung gilt sowohl für Tele2 selbst als auch für seine gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

11.2 Im Falle der schuldhaften Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht ist die Haftung von Tele2, seinen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen auf solche Schäden begrenzt, die typischerweise entstehen und die für Tele2 im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren, sofern die Verletzung der vertragswesentlichen Pflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich erfolgte. Ferner ist die Haftung von Tele2 in diesen Fällen auf einen Betrag von maximal 12.500,00 € begrenzt. Für einen etwaigen Datenverlust haftet Tele2 nur, soweit der Kunde seine Daten regelmäßig und in zumutbaren Abständen gesichert hat, sodass sie mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

11.3 Die Haftung für Vermögensschäden ist gemäß § 44 a TKG je Nutzer beschränkt, sofern diese Schäden nicht vorsätzlich verursacht wurden. Gegenüber einer Gesamtheit von Geschädigten ist die Haftung auf 10 Mio. € jeweils je schadensverursachender Handlung begrenzt. Übersteigt die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

11.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Verbrauchers, sofern sie durch Tele2, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfül-

lungsgehilfen schuldhaft verursacht wurden. Die Haftung von Tele2 nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes oder anderen zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleibt ebenfalls unberührt.

11.5 Die Mängelgewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

12. Datenschutz und Bonitätsprüfung

12.1 Tele2 wird personenbezogene Daten des Kunden nur verarbeiten, sofern die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie telekommunikationsrechtliche Bestimmungen, insbesondere das Telekommunikationsgesetz (TKG), dies erlauben.

12.2 Tele2 übermittelt Daten (Name, Adresse und ggf. Geburtsdatum) zum Zweck der Bonitätsprüfung, dem Bezug von Informationen zur Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten sowie zur Verifizierung Ihrer Adresse (Prüfung auf Zustellbarkeit) und ggf. zur gleichzeitigen Durchführung eines Scoring-Verfahrens an die infoscuro Consumer Data GmbH („ICD“), Rheinstr. 99, 76532 BadenBaden. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Übermittlungen auf der Grundlage dieser Bestimmungen dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrnehmung berechtigter Interessen der Tele2 oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen der Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Detaillierte Informationen zur ICD i. S. d. Art. 14 DSGVO, d. h. Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Datenempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zu den Betroffenenrechten etc. finden sich in beiliegendem Informationsblatt der ICD beziehungsweise unter folgendem Link <https://finance.arvato.com/icdinfoblatt>.

12.3 Weitere Informationen zur Datenverarbeitung wie z. B. zu Art, Umfang, Ort und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden, seine Betroffenenrechte, sowie zur Bonitätsprüfung werden in der beiliegenden Datenschutzerklärung der Tele2 bereitgestellt.

13. Weitere Informationen, Einschränkungen

13.1 Der Kunde kann beauftragen, dass seine Rufnummer(n), sein Name, seine Adresse und etwaige zusätzliche Angaben durch Tele2 in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis („Telefonbuch“) eingetragen und/oder aus einem solchen Verzeichnis gelöscht werden. Der Auftrag bedarf der Textform. Sofern der Kunde einen Auftrag für einen Telefonbucheintrag erteilt, ist Tele2 berechtigt, die Daten des Kunden Dritten zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen und zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung zu stellen.

13.2 Informationen über alle von Tele2 eingesetzten Verfahren zur Vermeidung einer Kapazitätsaus- oder -überlastung, mögliche Auswirkungen auf die Dienstqualität sowie Maßnahmen, mit denen Tele2 auf Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder Schwachstellen reagiert, sind unter www.tele2.de einsehbar.

13.3 Die Nutzung von analogen Modems zur Interneteinwahl sowie von Notrufsystemen ist bei dem Tele2 Anschluss nicht möglich. Bei dem Betrieb von Telefaxgeräten kann es je nach den Gegebenheiten am Kundenanschluss zu Einschränkungen kommen. Die Anwahl der Netzkennziffern anderer Anbieter zur Telefonie („Call-by-Call“) oder die Nutzung von Netzkennziffern zur Einwahl ins Internet („Internet-by-Call“) und die dauerhafte Voreinstellung eines anderen Anbieters („Pre-Selection“) sind nicht möglich.

14. Außergerichtliche Streitbeilegung

14.1 Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle gemäß § 36 VSBG

In den in § 47 a TKG genannten Fällen ist der Kunde nach einem vorherigen Einigungsversuch mit Tele2 berechtigt, bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn („BNetzA“) einen Antrag auf die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zu stellen. Der Antrag ist an die BNetzA, Schlichtungsstelle, Tulpenfeld 4,

53113 Bonn, zu richten. Website der BNetzA: www.bundesnetzagentur.de. Tele2 ist grundsätzlich nicht bereit oder verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

14.2 Sonstige Streitfälle

Tele2 nimmt darüber hinaus nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

14.3 Informationen zur Online-Streitbeilegung

Die EU-Kommission hat gemäß Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO) eine Website zur Online-Streitbeilegung zwischen Unternehmern und Verbrauchern eingerichtet, die unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar ist.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Tele2 ist befugt, zur Erfüllung der übernommenen Verpflichtungen nach diesem Vertrag Drittunternehmen zu beauftragen. Hierdurch kommt kein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Drittunternehmen zustande. Der Kunde ist zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Tele2 berechtigt.

15.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem und im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen Tele2 und dem Kunden ist Düsseldorf, sofern der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Inland verlegt oder sein

Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

15.3 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen Tele2 und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland.

15.4 Sofern eine Bestimmung dieser AGB unwirksam ist oder wird, werden die übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt.

Wichtige Hinweise zum Notruf

Einschränkung der Notrufverfügbarkeit bei Anschlüssen: Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall nicht möglich. Für das erfolgreiche Absetzen eines

Notrufes muss die Tele2 Hardware mit Strom versorgt und eingeschaltet sein. Bei Trennung der Internet-Verbindung kann es zu einer Unterbrechung von bis zu 30 Sekunden kommen. Das Absetzen eines Notrufes ist in diesem Zeitraum nicht möglich und es kann zu Gesprächsabbrüchen kommen. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der bei Notrufen standardgemäß übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG TELE2 SURF, KOMPLETT UND KOMPLETT XL

1. Tele2 Anschluss

Tele2 stellt dem Kunden im Rahmen des Tele2 Anschlusses einen Telefonanschluss sowie bei einem Tele2 Komplett- oder einem Tele2 Surf-Anschluss einen Internetzugang mit Flatrate zur Datenübertragung zur Verfügung. Diesbezüglich gelten die nachstehende Leistungsbeschreibung, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Tele2 Surf, Komplett und Komplett XL sowie die jeweils vereinbarte Preisliste. Der Service ermöglicht es dem Kunden, gleichzeitig zu telefonieren und zu surfen. Der Tele2 Anschluss steht in vielen Anschlussbereichen zur Verfügung. Die mittlere Verfügbarkeit der von Tele2 zu erbringenden Dienste liegt bei 97 % im Jahresdurchschnitt.

2. Telefonieleistungen

a) Telefonanschluss

Tele2 überlässt dem Kunden im Rahmen des Tele2 Anschlusses einen Telefonanschluss mit der Möglichkeit des Betriebes von Telekommunikationsendgeräten auf dem Wege der Sprachtelefonie über das Internet (Internet-telefonie/VoIP).

b) Telefonie

Der Kunde kann über seinen Tele2 Anschluss Verbindungen entgegennehmen und Verbindungen zu anderen Anschlüssen auf dem Wege der Internettelefonie (VoIP) herstellen. Über den Tele2 Anschluss kann der Kunde auch Verbindungen zu Sonderrufnummern und Premium-Rate-Diensten (0900-Rufnummern) herstellen. Die Abrechnung von Sonderrufnummern und/oder Premium-Rate-Diensten kann mit gesonderter Rechnung erfolgen.

c) Rufnummer

Tele2 teilt dem Kunden drei lokale Rufnummern (Ortsnetzzufnummern) zu. Ersatzweise hat der Kunde die Möglichkeit, bis zu drei ihm bereits zugewiesene Rufnummern eines anderen Anbieters auf den Tele2 Anschluss zu übertragen („Portierung“). Zu diesem Zwecke wird der Kunde Tele2 eine ausdrückliche Vollmacht für die Portierung erteilen. Tele2 wird im Falle einer Portierung die technische Aktivierung der Rufnummer innerhalb eines Kalendertages vornehmen. Im Rahmen der Portierung ist Tele2 auf die Mitwirkung Dritter und des vorherigen Anbieters des Kunden angewiesen. Für die Portierung in das Tele2 Netz oder aber aus dem Tele2 Netz auf einen anderen Anbieter kann Tele2 ein kostenbasiertes Entgelt gemäß der jeweils vereinbarten Preisliste verlangen.

d) Besondere Leistungen

(1) „Anklopfen“

Sofern der Service Anklopfen durch den Kunden gewählt wird, werden weitere Anrufe durch ein akustisches Signal am Telekommunikationsendgerät des Kunden angezeigt.

(2) „Rückfrage/Makeln“

Durch Einstellung der entsprechenden Funktion kann der Kunde über den ihm zur Verfügung gestellten Sprachkanal des Anschlusses zwei Verbindungen gleichzeitig nutzen, ohne dass zeitlich eine der Verbindungen getrennt werden muss.

(3) „Konferenz“

Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

(4) „Rufnummernanzeige“

Im Tele2 Anschluss wird die Rufnummer des Kunden standardmäßig an den angerufenen Anschluss übertragen. Der Kunde kann die Rufnummernübertragung dauerhaft oder nur für einzelne Gespräche im Menü seines Telefons vorgeben. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des Anschlusses, von dem der Anruf kommt, zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung durch den Anrufer nicht unterdrückt wird. Tele2 weist darauf hin, dass die Leistung nicht an allen Anschlüssen und nicht in allen Anschlussbereichen zur Verfügung steht.

(5) „Anrufweiserschaltung“

Tele2 leitet nach entsprechender Einstellung des Service die unter der Rufnummer des Anschlusses ankommenden Verbindungen zu der von dem Kunden angegebenen Rufnummer weiter. Der Kunde kann die Anrufweiserschaltung von seinem Anschluss durch eigene Eingabe ein- und ausschalten. Tele2 weist darauf hin, dass die Anzeige der Rufnummer bei dem Angerufenen abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Art des Anschlusses ist. Sofern bei einzelnen Diensten (Anrufweiserschaltung, Rückfrage/Makeln, Konferenz) Verbindungen zu Mobilfunkgeräten hergestellt werden, fallen die mit der Inanspruchnahme der Mobilfunkdienste verbundenen Kosten an.

3. Internetzugang

Tele2 überlässt dem Kunden beim Tele2 Surf-, Komplett- oder Komplett-XL-Anschluss einen breitbandigen Internetzugang mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von bis zu 16 Mbit/s downstream und bis zu 1 Mbit/s upstream. Diese Werte entsprechen den beworbenen Geschwindigkeiten. Die tatsächlich bereitgestellte Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von den jeweils am Kundenanschluss vorhandenen Gegebenheiten und den Dämpfungswerten der Endkundenleitung. Die Mindestübertragungsgeschwindigkeit des Dienstes beträgt 1.024 kbit/s downstream und 128 kbit/s upstream. Die Datenübertragung zum Internet ist nicht durch Zeit- oder Volumenkontingente eingeschränkt („Flatrate“). Die maximal erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit kann durch die Qualität der in dem Gebäude des Kundenanschlusses verlegten Leitungen beeinflusst werden. Tele2 kann nicht garantieren, dass Datenübertragungen jederzeit störungsfrei und ohne Unterbrechung mit der am Hausanschluss des Kunden verfügbaren maximalen Übertragungsgeschwindigkeit funktionieren. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite, vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung, kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und sich Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf, wie z. B. Audio- und Video-Streaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge.

In Zeiten hoher Belastung des Netzes kann es vorkommen, dass bestimmter Datenverkehr priorisiert werden muss, um eine Überlastung

des Netzes zu verhindern. Sprachtelefonie, die über Datenverbindungen realisiert wird (z. B. VoIP), wird gegenüber anderem Datenverkehr priorisiert. Die Priorisierung von derartigem Datenverkehr kann die Up- und Downloadgeschwindigkeit des nicht priorisierten Datenverkehrs (E-Mail-Verkehr, Webbrowsering, Streaming sowie Filesharing) beeinträchtigen. Es werden keine Verkehrsmanagement-Maßnahmen vorgenommen, durch die die Privatsphäre oder der Schutz personenbezogener Daten beeinträchtigt wird.

Der Kunde kann die ihm tatsächlich zur Verfügung stehende Download- und Uploadgeschwindigkeit seines Anschlusses über das Messtool der BNetzA prüfen. Dieses steht ihm im Internet unter www.breitbandmessung.de zur Verfügung und dient dem Kunden dazu, eine kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit zwischen der tatsächlichen und der vertraglich vereinbarten Geschwindigkeit festzustellen. Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäß den Buchstaben a bis d des Artikels 4 Abs. 1 der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung steht dem Kunden, der Verbraucher ist, als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei Tele2 zu beschweren, bleibt davon unberührt. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich bei Beanstandungen oder Beschwerden zum Thema Netzneutralität unter der E-Mail-Adresse info-de@tele2.com an Tele2 zu wenden.

4. Störungsservice/Sperrung/Kundenservice

Der Tele2 Anschluss kann durch Installation vom Kunden in Betrieb genommen werden. Tele2 übermittelt dem Kunden entsprechende Installationshinweise für die von Tele2 zur Nutzung zur Verfügung gestellte Hardware. Sofern der Kunde bei der Installation Hilfe benötigt, wird diese unter der Service-Rufnummer 0211 4082 4082 durch Tele2 zur Verfügung gestellt. Störungsmeldungen des Kunden können ebenfalls unter der Service-Rufnummer 0211 4082 4082 abgegeben werden. Zur Optimierung der Störungsbeseitigung wird der Kunde gebeten, im Rahmen von Störungsmeldungen seine Tele2 Kundennummer bereitzuhalten und das aufgetretene technische Problem kurz zu beschreiben. Die Service-Rufnummer 0211 4082 4082 ist montags bis sonntags von 8 Uhr bis 21 Uhr erreichbar. Ebenfalls kann der Kunde unter dieser Service-Rufnummer kostenfrei bei Tele2 eine netzseitige Sperrung von bestimmten Rufnummernbereichen beauftragen.

5. Freischaltung des Anschlusses und Installation der Hardware

Sofern der Kunde den Tele2 Anschluss als Erstanschluss beauftragt und eine Freischaltung des Anschlusses durch ein von Tele2 beauftragtes Unternehmen am Wohnsitz des Kunden erforderlich ist, wird der Kunde selbst oder eine von ihm bestimmte Vertretungsbe-

rechtigte Person während der Freischaltung des Anschlusses anwesend sein. Die Nutzung des Tele2 Anschlusses setzt die Installation technischer Geräte („Hardware“) voraus. Die Hardware wird dem Kunden nach Abschluss eines Vertrages über den Tele2 Anschluss durch Tele2 zugeschickt. Die Kosten ergeben sich aus der jeweils vereinbarten Preisliste von Tele2. Der Kunde wird die Installation der Hardware zu dem ihm von Tele2 genannten Zeitpunkt und nach Maßgabe der Installationshinweise selbst vornehmen. Der Kunde verpflichtet sich, die Installationshinweise von Tele2 zu befolgen. Sofern sich Mängel während der Installation ergeben, wird der Kunde Tele2 unverzüglich darüber unterrichten und – wenn möglich – den Mangel konkret angeben. Tele2 weist darauf hin, dass bei von dem Kunden vorgenommenen Änderungen an dem bislang genutzten Telefonanschluss (insbesondere bei der Deinstallation der bisher verwendeten Anbieter-Hardware oder Installation der Tele2 Hardware) vor dem ihm von Tele2 mitgeteilten Termin, ab dem er die Installation der Tele2 Hardware vornehmen soll, keine Anrufe ein- oder ausgehen können.