

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CallOne GmbH per 19.01.2017 (Version 4.1)

### 1. Präambel

- 1) Die nachfolgenden Bestimmungen regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der CallOne GmbH (im Folgenden CallOne genannt) und dem Vertragspartner (im Folgenden Kunde genannt) hinsichtlich sämtlicher von CallOne erbrachter Leistungen.
- 2) Die CallOne erbringt Dienstleistungen in Form von Beratung, Umsetzung, Hosting und Betreuung bei der Realisierung von Telekommunikationsdiensten. Weiterhin verwaltet sie Rufnummern ihrer Kunden sowohl im Bereich der sog. online-gebillten (Mehrwert-) Dienste (Online-Billing) als auch im Bereich der sog. offline-gebillten (Mehrwert-)Dienste (Offline-Billing), sowie im Bereich nicht deutscher Mehrwertdienste.
- 3) Die Dienstleistungen erbringt CallOne ausschließlich nach Maßgabe dieser Allgemeine Geschäftsbedingungen sowie der Preislisten und - soweit bestehend- den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen, Besonderen Geschäftsbedingungen und besonderen Leistungsbestimmungen, welche im Falle eines Widerspruchs den Regelungen der AGB vorgehen. Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, CallOne hat ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.
- 4) Die Parteien stimmen überein, dass die Vertragserfüllung wesentlich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), die aufgrund dessen erlassenen Rechtsverordnungen und den für den TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA), der Verwaltungsgerichte und ggf. anderer Behörden und Gerichte beeinflusst wird. Die Parteien stimmen ebenso darüber überein, dass das Risiko von Änderungen dieser Rahmenbedingungen nicht einseitig von CallOne zu tragen ist. Änderungen der gesetzlichen/regulatorischen Rahmenbedingungen können daher zu Vertragsanpassungen führen.

### 2. Vertragsgegenstand

- 1) CallOne stellt dem Kunden mit Hilfe Dritter Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung. Eine Verpflichtung zur Leistungserbringung nach dem neuesten Stand der Technik besteht nicht.
- 2) CallOne ist berechtigt, Leistungen nach eigenem Ermessen zu verändern, zu erweitern oder zu verbessern, sofern dies zu einer Verbesserung der vertraglich vereinbarten Leistung führt und die Erbringung dieser Leistung nicht negativ beeinträchtigt wird. Andere Leistungsänderungen behält sich CallOne für den Fall vor, dass sie auf eine Veränderung des Standes der Technik oder eine Veränderung der regulatorischen Rahmenbedingungen reagieren muss. Der Kunde wird über solchen Änderungen rechtzeitig schriftlich informiert.
- 3) Können die vertraglichen Leistungen nicht mit den bei CallOne im Zeitpunkt der vorgesehenen Leistungserbringung vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten in zumutbarer Weise erbracht werden, so wird CallOne von der Leistungspflicht frei, verliert ihrerseits aber den Anspruch auf Vergütung für die betreffende Leistung.

- 4) Soweit CallOne Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit ohne Angabe von Gründen eingestellt werden. Das gleiche gilt für den Fall, dass Änderungen aufgrund einer Veränderung von vertraglichen Beziehungen mit Teilnehmernetzbetreibern notwendig werden, die mittelbar oder unmittelbar auf Änderungen von gesetzlichen Regelungen oder gerichtlichen Entscheidungen beruhen.
- 5) Über die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen im engeren Sinne hinaus erbringt CallOne für den Kunden weitere, hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen (z.B. Anbindungen an die Abrechnungsschnittstellen der Mobilfunkanbieter, Automatische Anrufverteilung, Hosting von Servern).
- 6) Einzelheiten hinsichtlich der Leistungen der CallOne ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und – sofern einschlägig - Besonderen Geschäftsbedingungen, die in den Vertrag einbezogen wurden.
- 7) CallOne liefert dem Kunden in regelmäßigen Zeitfenstern eine Aufstellung der eingehenden Verbindungen zur Erstellung von Statistiken. Diese Daten werden von CallOne den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entsprechend aufbereitet.
- 8) CallOne ist berechtigt, sich bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Dritter zu bedienen.

### **3. Beauftragung einzelner Leistungen und Vertragsschluss**

- 1) Voraussetzung für die Freischaltung bzw. Erbringung der einzelnen Dienste ist eine schriftliche Beauftragung der jeweiligen Dienstleistung mittels des gesondert dafür vorgesehenen Auftragsformulars sowie die Übersendung der unterzeichneten Preislisten der beauftragten Leistungen, und des ausgefüllten und unterschriebenen Dienstleistungsvertrages (Rahmenvertrag). Alternativ können diese Bestandteile auch in einem individuellen Projektvertrag zusammengefasst werden. Der Kunde hält sich jeweils an seinen Auftrag gegenüber CallOne 4 Wochen ab Zugang gebunden. CallOne bleibt in der Annahme der Aufträge frei. Der Vertrag über die Erbringung einzelner Leistungen kommt zustande, wenn CallOne diesen Auftrag schriftlich (z.B. per E-Mail oder Fax) bestätigt oder die gewünschte Dienstleistung freischaltet bzw. vornimmt.
- 2) Leistungstermine und Fristen bedürfen der Schriftform und der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von CallOne.
- 3) Über jede beauftragte Leistung (z.B. Schaltung einer Servicrufnummer) kommt zwischen den Parteien ein gesonderter Vertrag zustande, auch wenn der Kunde mehrere Leistungen gleicher Art gleichzeitig über dasselbe Auftragsformular beauftragt hat.
- 4) CallOne ist berechtigt vor Abschluss des Vertrages die Bonität des Kunden zu prüfen. Zu diesem Zweck können Auskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien eingeholt werden. Der Kunde ist hiermit einverstanden. CallOne wird dem Kunden auf Anfrage Namen und Adressen der genutzten Wirtschaftsauskunfteien mitteilen.
- 5) CallOne ist zur Deckung von etwaigen Zahlungsausfällen des Kunden berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen von der Stellung einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe durch den Kunden abhängig zu machen. Eine Sicherheitsleistung kann auch während der Vertragslaufzeit vom Kunden gefordert werden. Die Sicherheitsleistung ist vom Kunden durch

Hinterlegung von Geld auf das Konto der CallOne oder durch Beibringung einer unbefristeten, selbstschuldnerischen Bürgschaftserklärung eines im europäischen Wirtschaftsraum zugelassenen Kreditinstituts zu erbringen. Die Sicherheitsleistung wird fällig und von CallOne in Anspruch genommen, sobald die Verbindlichkeiten des Kunden seine etwaigen Forderungen auf Anbietervergütungen übersteigen und der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht an die CallOne zahlt. CallOne wird dem Kunden die Sicherheitsleistung nach Beendigung des Services, für den die Sicherheitsleistung erhoben wurde, zurückgewähren, sobald CallOne keine Ansprüche mehr gegen den Partner aus diesem Service zustehen, soweit die Sicherheitsleistung nicht bereits durch CallOne in Anspruch genommen wurde.

#### **4. Bereitstellung von CallOne zugeteilten Rufnummern**

- 1) Die Bereitstellung von Rufnummern, die der CallOne seitens der BNetzA zugeteilt wurden, bzw. die abgeleitete Zuteilung solcher Rufnummern erfolgt nur nach Maßgabe der Ziffer 2 dieser AGB. Ein Anspruch des Kunden auf Bereitstellung solcher Nummern besteht nicht.
- 2) Es ist dem Kunden untersagt, diese Rufnummern seinerseits Dritten zur Verfügung zu stellen und nicht ausschließlich selbst zu nutzen (Verbot von Kettenverträgen). Einzige Ausnahme hierzu bildet der Rufnummernbereich (0)137.

#### **5. Vertragsänderungen**

- 1) Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Preislisten und des Dienstleistungsvertrages werden dem Kunden schriftlich oder per Email mitgeteilt. Sie gelten als genehmigt, wenn nicht innerhalb eines Monats der CallOne ein schriftlicher Widerspruch des Auftraggebers vorliegt.  
Der Kunde kann den Änderungen innerhalb eines Monats ab Zugang der Änderungsmitteilung widersprechen. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so gelten die ursprünglichen Bedingungen weiterhin. CallOne ist in diesem Fall jedoch zur Kündigung des gesamten Vertragsverhältnisses, aber auch zur Kündigung einzelner Leistungsscheine berechtigt. Widerspricht der Kunde nicht oder nicht fristgemäß, so gilt sein Schweigen als Erklärung des Einverständnisses zu den geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen. CallOne ist verpflichtet, den Kunden in der Änderungsmitteilung gesondert auf die Bedeutung seines Schweigens hinzuweisen.

#### **6. Pflichten des Kunden**

- 1) Der Kunde ist verpflichtet, CallOne jede Änderung seiner Bestandsdaten unverzüglich anzuzeigen. Hierzu zählen insbesondere der Name, die Geschäftsform, die Firmenadresse oder Rechnungsanschrift, sowie alle weiteren für die Vertragsabwicklung erforderlichen Daten. Der Kunde wird CallOne eine E-Mail-Adresse seines Geschäftsbetriebes nennen, die CallOne zur Übersendung grundlegender Vertragserklärungen bzw. Vertragsunterlagen, wie Einstellung und Änderung von Geschäftsbedingungen oder Leistungsbeschreibungen, verwenden kann. Ist der Kunde aufgrund eines schuldhaften Verstoßes gegen diese Verpflichtung nicht erreichbar, geht dies zu seinen Lasten. Änderungen der Bankverbindung wird der Kunde CallOne stets per Brief oder Fax mitteilen, wobei der Kunde eine Vorlaufzeit von 3 Werktagen zu berücksichtigen hat.

- 2) Für Inhalte, die im Rahmen des Vertrages bereitgehalten werden, ist der Kunde verantwortlich und hat sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu richten. Insbesondere dürfen keine sittenwidrigen, strafbaren oder rechtswidrigen Inhalte über die Telekommunikationsdienste von CallOne bereitgestellt oder beworben werden.
- 3) Der Kunde versichert, dass die Inhaber des von ihm beauftragten Routingziels, auf die ankommende Anrufe weitergeleitet werden, mit der Zuführung der Verbindungen einverstanden sind.

## 7. Verantwortlichkeit und besondere Pflichten des Kunden als Anbieter von Mehrwertdiensten

- 1) Für Angebot und Inhalt der Mehrwertdienste (MWD) ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Er ist insbesondere verpflichtet die geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu beachten und keine Rechte Dritter zu verletzen. Er hat inhaltlich die Bedingungen und Auflagen der durch die BNetzA erlassenen Zuteilungsregeln für Mehrwertdienste einzuhalten. Der Kunde beachtet insbesondere die geltenden Verbraucherschutzrechtlichen Regelungen des TKG eigenverantwortlich. Er sichert ferner zu, dass die Nutzung von MWD-Rufnummern im Rahmen der Bestimmungen der BNetzA (z.B. Verfügungen im Amtsblatt der BNetzA, insb. Nutzungsbedingungen in Form von Nummernplänen o.ä.) bzw. bei ausländischen MWD-Rufnummern unter Beachtung entsprechender gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben des jeweiligen Landes erfolgt. Das Angebot sowie die Erbringung der Mehrwertdienste über deutsche MWD-Rufnummern erfolgt außerdem unter Einhaltung der Vorgaben des Kodex des Verbandes Deutscher Verband für Telekommunikation und Medien e.V. (DVTM e.V.), in seiner jeweils geltenden Fassung, die der Kunde als verbindlich anerkennt. Der Kunde wird sich den jeweils geltenden Kodex beim DVTM e.V., Birkenstr. 65, 40233 Düsseldorf ([www.dvtm.net](http://www.dvtm.net)), beschaffen und sich selbstständig über dessen Fortentwicklung informieren.
- 2) Der Kunde hat sicher zu stellen, dass er seine vertraglichen Verpflichtungen und Bestimmungen auch dann einhält, wenn er Inhalte anderer Anbieter auf seiner Mehrwertdienstplattform (vgl. § 5 Abs. 2 TDG) anbietet oder weitere Unteraanbieter zulässt. Der Kunde wird in diesem Fall den weiteren Anbieter zur Einhaltung o.g. Pflichten verpflichtet und hat für deren Einhaltung einzustehen.
- 3) Der Kunde wird gegenüber den Endkunden durch geeignete Maßnahmen in der Werbung sowie der Gestaltung des Dienstes klarstellen, dass die angebotenen Inhalte ausschließlich eigene Inhalte des Kunden oder vom Kunden als Vorleistung bezogene fremde Inhalte darstellen. Da sich die Leistungserbringung von CallOne auf die Zugangsvermittlung beschränkt, darf in keiner Weise der Eindruck erweckt werden, dass CallOne diese Inhalte als eigene Inhalte anbietet.
- 4) Der Kunde übersendet CallOne mit der Beauftragung zur Schaltung einzelner, kundeneigener Rufnummern eine Kopie des Zuteilungsbescheides für die betreffende Rufnummer. Widerruft die Regulierungsbehörde die Zuteilung der Rufnummern für Telefonmehrwertdienste, hat der Kunde dies CallOne unverzüglich mitzuteilen. Ferner hat der Kunde CallOne die Änderungen seiner Rufnummern oder die Rückgabe der Rufnummern an die Regulierungsbehörde unverzüglich mitzuteilen.

- 5) CallOne kann den Kunden verpflichten, im Rahmen der Beauftragung einzelner Leistungen im Bereich MWD-Rufnummern eine schriftliche Dienstbeschreibung zu übermitteln und ist berechtigt, die Freischaltung des Dienstes bzw. der Rufnummer vom Vorliegen einer solchen Dienstbeschreibung abhängig zu machen. Anforderungen an die Form und den Inhalt der Dienstbeschreibung werden von CallOne vorgegeben. Sofern der Kunde danach andere Rufnummern unter der geschalteten MWD-Rufnummer anbieten will, muss er CallOne unverzüglich eine geänderte Dienstbeschreibung zukommen lassen. Im Übrigen stellt der Kunde sicher, dass er CallOne auf Anfrage unverzüglich Informationen zu den unter einer MWD-Rufnummer erbrachten Dienstleistungen liefert; dies gilt auch für in der Vergangenheit liegende Zeitpunkte der Dienstleistung.
- 6) Die Verfügbarkeit der vom Kunden angebotenen Dienste muss, sofern sich aus der Art des Dienstes nichts anderes ergibt, 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr betragen.
- 7) Dem Kunden ist es untersagt gegenüber Endkunden andere Preise als die gesetzlich bzw. durch die BNetzA festgelegten oder mit CallOne vereinbarten Endkundenpreise zu kommunizieren.
- 8) Im Fall der Nutzung von Rufnummern durch Unterkunden wird der Kunde CallOne unverzüglich und unaufgefordert Namen und ladungsfähige Anschrift des Unterkunden mitteilen, damit CallOne ihren Auskunftspflichten gegenüber der BNetzA nachkommen kann.
- 9) Der Kunde benennt CallOne eine Beschwerdeanschrift nebst einer zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbaren Beschwerde-Hotline-Rufnummer und wird diese Daten gegenüber CallOne stets aktuell halten.

#### **8. Beauskunftung von Kundendaten bei Beschwerden bzw. behördlichen Auskunftersuchen**

- 1) Bei Anfragen bzw. Beschwerden, die ein berechtigtes Interesse erkennen lassen, ist CallOne berechtigt, über Namen und Anschrift des Kunden Auskunft zu erteilen und die Anfragenden bzw. Beschwerdeführer ggf. unmittelbar an den Kunden zu verweisen. Zu diesem Zweck wird CallOne auf die vom Kunden gemäß Ziffer 6.1. dieser AGB genannten Daten verweisen.
- 2) Zudem wird CallOne den Namen und die ladungsfähige Anschrift der Kunden oder ggf. Unterkunden beauskunften, sofern diesbezüglich eine gesetzliche Verpflichtung, insbesondere z.B. nach dem TKG, besteht.

#### **9. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 1) Soweit mit dem Kunden nicht anders vereinbart, erfolgt die Rechnungsstellung durch CallOne. Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen und mit Zugang der Rechnung ohne Abzug sofort fällig. Der Kunde hat nach Erhalt einer Rechnung bis zu 30 Tage Zeit Einwendungen gegen die Rechnung schriftlich geltend zu machen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. CallOne verpflichtet sich, in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen fristgemäßen Einwendung hinzuweisen.
- 2) Verbindungsentgelte werden allein auf Grundlage der von CallOne aufgezeichneten Daten erhoben. Daten, die CallOne dem Kunden zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt hat oder Daten, die der Kunde selbst erhoben hat, stellen keinesfalls eine Grundlage zur Berechnung von Verbindungsentgelten dar. Die einzelnen Verbindungsdaten werden nur

aufgeschlüsselt, sofern der Kunde einen Einzelbindungsnachweis verlangt hat und sofern dies datenschutzrechtlich möglich ist.

- 3) Die Entgelte werden zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer berechnet.
- 4) Der Kunde kommt mit der Zahlung der Entgelte oder sonstigen Forderungen der CallOne ohne gesonderte Mahnung in Verzug, wenn er die Zahlung nicht binnen 30 Tagen nach Rechnungszugang und Fälligkeit an CallOne leistet.
- 5) CallOne ist berechtigt, eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von 10,00 EUR für Bankgebühren, die durch Verschulden des Kunden angefallen sind, in Rechnung zu stellen. Beiden Parteien steht der Nachweis eines höheren bzw. geringeren Schadens offen. CallOne behält sich vor, weitere Ansprüche oder andere Rechte nach dem TKG geltend zu machen.
- 6) CallOne ist berechtigt, alle einem Kunden in Rechnung gestellten fälligen Forderungen und Gutschriften miteinander zu verrechnen, auch wenn diese auf verschiedenen Vertragsverhältnissen mit dem Kunden beruhen, ohne dass es hierzu einer gesonderten Aufrechnungserklärung bedarf. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen gegenüber CallOne aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur bei unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder von CallOne anerkannten Forderungen zu.

#### **10. Rechnungsstellung und Abrechnung von Anbietervergütungen**

- 1) Für die Erbringung des Mehrwertdienstes steht dem Kunden grundsätzlich eine Anbietervergütung zu, soweit CallOne diese Vergütung wirksam und endgültig von den CallOne-Zusammenschaltungspartnern erhält bzw. einziehen kann. Die Höhe der Anbietervergütung ergibt sich aus den vereinbarten Konditionen gemäß den jeweils aktuellen, vereinbarten Preislisten der CallOne.
- 2) Soweit CallOne Auszahlungen an den Kunden zu leisten hat, werden diese spesenfrei auf ein vom Kunden anzugebendes inländisches Konto des Kunden eingezahlt. Wünscht der Kunde die Überweisung auf ein ausländisches Konto, so sind die hierfür anfallenden Gebühren der eingeschalteten Banken vom Kunden zu zahlen.
- 3) Im Falle von Fremdwährungen berechnet CallOne den Auszahlungsbetrag nach dem jeweiligen Umrechnungskurs.
- 4) CallOne rechnet monatlich nach Ende des Verbindungsmonats über die erfolgten Verbindungsentgelte bzw. Anbietervergütungen gegenüber dem Kunden ab. Die Anbietervergütungen werden 45 bis 50 Tage nach Beendigung des jeweiligen Erfassungszeitraums im Gutschriftenverfahren abgerechnet und ausgezahlt.
- 5) Die Parteien sind sich einig, dass seitens der jeweiligen Teilnetzbetreiber (TNB) erfolgende Rückbelastungen und Nachzahlungen in voller Höhe an den Kunden weiterberechnet werden, auch über das Vertragsende hinaus. Die sich aus diesen gesonderten ebenfalls monatlich erstellten Rechnungen ergebenden Salden werden beim Zahlungslauf des nächsten Monats, soweit möglich, verrechnet. Soweit der Kunde aus diesen Gründen von CallOne zeitweilig oder endgültig keine Vergütung erhält, bleibt er dennoch zur Zahlung aller vereinbarten Entgelte verpflichtet. CallOne bleibt in jedem Fall berechtigt, dem Kunden gegenüber Einwendungen

seitens anderer Netzbetreiber, des CallOne-Zusammenschaltungspartners oder des Anrufers entgegenzuhalten.

- 6) CallOne ist nicht zur Auszahlung der Anbietervergütung an den Kunden verpflichtet, soweit diese Auszahlung nicht durch den Eingang eines entsprechenden Entgeltes bei CallOne gedeckt ist.
- 7) Die Vertragsparteien sind sich einig, dass der Kunde das alleinige Risiko des Forderungsausfalls, der Rückbelastungen und des Inkassos trägt. Dies gilt unabhängig davon, ob die Nichteinbringlichkeit der Forderung auf deren Nichtigkeit, mangelnde Zahlungsbereitschaft, mangelndes Zahlungsvermögen oder sonstigen Gründen, wie insbesondere auch betrügerischen Tätigkeiten, beruht. Der Kunde trägt ebenfalls das Risiko seitens der BNetzA verhängter Rechenlegungs- und Inkassoverbote.
- 8) Zur Deckung des Forderungsausfallrisikos ist CallOne berechtigt, dem Kunden vorerst lediglich eine Abschlagszahlung der Anbietervergütung auszuführen und zur Verrechnung etwaiger Rückbelastungen einen Sicherheitseinbehalt gegenüber dem Kunden einzubehalten. CallOne ist nicht verpflichtet, diese zinswirksam anzulegen. Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen Besonderen Geschäftsbedingungen.
- 9) CallOne ist berechtigt, die Auszahlung der Anbietervergütung ganz oder teilweise zurückzuhalten, wenn und solange ein Ermittlungsverfahren der Polizei oder Staatsanwaltschaft gegen den Kunden oder Dritten im Zusammenhang mit dem zwischen dem Kunden und CallOne bestehenden Vertragsverhältnis anhängig ist. Der Kunde ist verpflichtet, CallOne die Einstellung des Verfahrens unverzüglich mitzuteilen.

## 11. Umsatzsteuer

Die Parteien gehen in Bezug auf die Frage der Erbringung der Leistungen in der Leistungskette bei MWD in umsatzsteuerrechtlicher Hinsicht von einer Behandlung im Sinne der sog. umsatzsteuerrechtlichen Branchenlösung gemäß § 3 Abs. 11a UStG aus. Sollte den Fakturierungspartnern jedoch im Rahmen der Abrechnung der Anbietervergütungen gegenüber dem Kunden der Vorsteuerabzug versagt werden, ist der Kunde verpflichtet, die ihm ausgezahlten Umsatzsteuerbeträge an CallOne zu erstatten zzgl. anfallender Zinsen in Höhe von 6% p.a. (§ 238 AO).

## 12. Bereitstellungstermine und Lieferfristen

- 1) CallOne wird dem Kunden die Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungstermine und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn diese dem Kunden schriftlich als verbindlich bestätigt wurden.
- 2) Fristen und Termine, die als verbindlich vereinbart wurden, verschieben sich bei einem von CallOne nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.
- 3) Hat CallOne die Nichteinhaltung von verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen zu vertreten, steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht zu, nachdem er erfolglos eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt hat. Andere Ansprüche wegen Verzuges sind

ausgeschlossen, soweit CallOne nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht erfüllt hat.

### 13. Laufzeit und Kündigung

- 1) Mit der Freischaltung der Telefonmehrwertdienste durch CallOne beginnt der Vertrag. Der Vertrag kann, sofern im Leistungsschein keine abweichende Laufzeit vereinbart wurde, von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Diese Kündigungsmöglichkeit gilt, soweit nicht ausdrücklich anders bestimmt, sowohl hinsichtlich einzelner beauftragter Leistungen als auch hinsichtlich des Vertragsverhältnisses als Ganzem (Rahmenvertrag). Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt beiden Parteien offen.
- 2) Die Kündigung bedarf der Schriftform und kann erstmals nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit erfolgen.
- 3) Davon unberührt bleibt das Recht der Parteien, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu beenden. Dies gilt, wenn der andere Vertragspartner wesentliche Bestimmungen und Regelungen des Vertrages nicht einhält und die beanstandeten Mängel nicht binnen einer gesetzlich angemessenen Frist ab schriftlicher Abmahnung behoben werden, sofern der Mangel von der Vertragspartei zu vertreten ist.
- 4) CallOne ist zur Kündigung aus wichtigem Grund darüber hinaus berechtigt für den Fall
  - i. dass CallOne auf die Fortführung eines beschriebenen Dienstes verzichtet und dies dem Kunden mit einer Frist von zwei Wochen angezeigt hat,
  - ii. einer Untersagung bzw. Abmahnung eines Dienstes oder vereinbarten Geschäftsmodells durch die BNetzA, Wettbewerber, oder sonstige Dritte
  - iii. dass die Durchführung des Dienstes aufgrund einer gesetzlichen Regelung rechtlich unmöglich wird,
  - iv. der Weigerung des Teilnehmernetzbetreibers (TNB) von CallOne übermittelte Leistungsdatensätze zu fakturieren oder einer entsprechenden gerichtlichen Entscheidung, die die Fortführung des Vertrages untersagt bzw. verhindert.
- 5) Portierungen zu anderen Netzbetreibern während der laufenden Vertragsbeziehungen sind ausgeschlossen.

### 14. Missbrauchsvermeidung, Belehrung nach § 45o TKG, Sperrung von Rufnummern

- 1) Der Kunde verpflichtet sich, keine rechtswidrigen Inhalte anzubieten oder auf sonstige Weise bereitzustellen und die angebotenen Inhalte rechtmäßig zu bewerben. Insbesondere hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass der Nutzer und potentielle Nutzer keinerlei unverlangte Werbung und Werbeanrufe unter Verstoß der Rufnummernübermittlung (vgl. § 102 Abs.2 TKG) erhält. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, neben den gesetzlichen Regelungen und Verordnungen den Kodex des DVTM e.V. in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Der Kunde haftet weiterhin dafür, dass seine Unteraanbieter die oben genannten Pflichten nicht verletzen und dass keine Inhalte angeboten werden, die das Ansehen von CallOne schädigen könnten.

- 2) CallOne weist den Kunden gemäß § 45o TKG darauf hin, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Hat CallOne gesicherte Kenntnis davon, dass eine in einem TK-Netz eines von CallOne beauftragten TNB eingerichtete Rufnummer unter Verstoß gegen Satz 1 dieser Regelung genutzt wird, ist CallOne verpflichtet, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist CallOne nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung zu einer Sperrung der Rufnummer verpflichtet.
- 3) Darüber hinaus ist CallOne bei hinreichenden Anhaltspunkten für das Vorliegen eines schwerwiegenden Verstoßes gegen gesetzliche Bestimmungen oder den Kodex des DVTM e.V. berechtigt, betroffene Rufnummern umgehend – ohne Abwarten einer Stellungnahme des Kunden – zu sperren. Der Kunde wird hierüber kurzfristig informiert. Hinreichende Anhaltspunkte sind insbesondere dann gegeben, wenn CallOne vermehrt Reklamationen zu Rufnummern oder sonstige Umstände bekannt werden, die einen Verstoß gegen geltendes Recht im Zusammenhang mit der Nutzung der Rufnummer erkennen lassen. Erfolgt die Sperrung der Rufnummer aufgrund solcher Umstände, haftet CallOne dem Kunden gegenüber nicht auf Schadensersatz. Dieser Haftungsausschluss gilt auch in Bezug auf die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, sonstiger Mitarbeiter, gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfen der CallOne.

#### **15. Kosten der Rechtsverfolgung und –verteidigung**

- 1) Verstößt der Kunde gegen eine seiner vertraglichen Pflichten und wird CallOne deswegen von Dritten einschließlich staatlicher Stellen auf Unterlassung, Schadensersatz oder in sonstiger Weise in Anspruch genommen, stellt der Kunde CallOne im Innenverhältnis auf erstes Anfordern von diesen Ansprüchen während der Vertragslaufzeit frei.
- 2) Die Freistellung durch den Kunden bezieht sich in diesem Zusammenhang auch auf die CallOne im Rahmen der Rechtsverfolgung bzw. Rechtsverteidigung entstehenden Gerichts- und Anwaltskosten, letztere auch für Rechtsberatung.
- 3) Der Kunde haftet insofern auch für seine Unterkunden.
- 4) Der Kunde wird CallOne bei der Rechtsverteidigung, die nach freiem Ermessen von CallOne zu führen ist, unterstützen.

#### **16. Störungsbeseitigung**

- 1) Der Kunde hat, soweit Störungen in den vertragsgegenständlichen Dienstleistungen von CallOne auftreten, diese unverzüglich an CallOne zu melden. Werden CallOne aufgrund der Meldungen des Kunden oder durch eigene Erkenntnisse Fehler oder Störungen bekannt, beträgt die Reaktionszeit bis zum Beginn der Störungsbeseitigung an Werktagen von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr maximal 4 Stunden.
- 2) Voraussetzung für die Störungsbeseitigung ist, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten erfüllt. Der Kunde wird allgemein bei der Störungsanalyse in zumutbarem Umfang mitwirken. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nur unvollständig, so werden die hieraus

resultierenden verlängerten Ausfallzeiten bei der Reaktionszeit zugunsten von CallOne berücksichtigt.

- 3) Hat der Kunde die von ihm gemeldete Störung selbst zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, so sind die durch die Störungsbeseitigung entstandenen Kosten von ihm zu tragen.
- 4) Soweit CallOne mit der Erbringung ihrer Leistung in Verzug gerät, steht dem Kunden ein Rücktrittsrecht zu, wenn er erfolglos eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt hat. Die Nachfrist muss mindestens 14 Tage betragen. Andere Ansprüche des Kunden wegen Verzuges sind ausgeschlossen, soweit CallOne nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht erfüllt hat.

## 17. Höhere Gewalt

In Fällen höherer Gewalt ist CallOne für den Zeitraum der Fortdauer des Leistungshindernisses von der Leistungspflicht befreit. Als höhere Gewalt gelten solche Ereignisse, die unabhängig vom Willen der CallOne eintreten und unabwendbar an der Erfüllung einzelner oder mehrerer Vertragspflichten hindern, z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Aufruhr. Als Eintritt höherer Gewalt gilt auch der Fall, dass CallOne die von Drittunternehmern, insbesondere Zusammenschaltungspartnern, benötigten Telekommunikationsübertragungswege nicht zur Verfügung gestellt werden und CallOne dies nicht selbst zu vertreten hat. Arbeitskampfmaßnahmen bei solchen Drittunternehmen sind dem Fall höherer Gewalt gleich gestellt. CallOne wird den Kunden benachrichtigen, sobald das Leistungshindernis beseitigt ist.

## 18. Gewährleistung

- 1) CallOne gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten Stand der Technik. Ansprüche auf Minderung oder Wandlung sind ausgeschlossen, sofern CallOne die Störung innerhalb des auf die Störungsmeldung folgenden Werktags beseitigt hat. Andere Ansprüche wegen Verzuges, insbesondere Rücktritt, sind ausgeschlossen, soweit CallOne nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat oder der Termin oder die Eigenschaft nicht zugesichert war.
- 2) Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von CallOne nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Netzen durch TNBs und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege erbracht werden können. Die dem Kunden im CallOne-Netzwerk zur Verfügung gestellten Telekommunikations-Dienstleistungen weisen in der Gesamtheit eine End-zu-End-Verfügbarkeit von mindestens 97,5% gemittelt auf 365 Tage auf.

## 19. Haftung

- 1) CallOne haftet - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen.
- 2) CallOne haftet bei Vorsatz sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden nach den gesetzlichen Vorschriften. CallOne haftet für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, in diesem Zusammenhang auch für vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzungen ihrer gesetzlichen Vertreter oder

Erfüllungsgehilfen, ebenfalls nach den gesetzlichen Vorschriften. Außerdem haftet CallOne uneingeschränkt nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

- 3) CallOne haftet für Vermögensschäden des Kunden je schadensverursachendes Ereignis maximal in Höhe der in § 44a TKG niedergelegten Höchstsätze (z.Zt. € 12.500). Gegenüber der Gesamtheit der Kunden ist die Haftung auf € 10 Mio. je schadensverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden auf Grund desselben schadensverursachenden Ereignisses zu leisten sind, diese Höchstgrenze, so wird der Schadensersatzanspruch des einzelnen Kunden in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach diesem Absatz kommt allerdings nicht zum Tragen, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde. Voraussetzung für eine Haftung gegenüber dem Kunden für bei dessen Kunden (Drittkunden) entstandene Schäden ist, dass eine Schadensersatzpflicht gegenüber dem jeweiligen Drittkunden letztinstanzlich gerichtlich festgestellt ist.
- 4) CallOne haftet ferner, wenn ihre gesetzlichen Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) schuldhaft verletzen. CallOne haftet weiterhin, wenn ihre gesetzlichen Vertreter und/oder ihre leitenden Angestellten eine sonstige Vertragspflicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzen. Die Haftung für die einfach fahrlässige Verletzung einer Kardinalpflicht und die einfach fahrlässige und grob fahrlässige Verletzung von sonstigen Vertragspflichten durch die gesetzlichen Vertreter und/oder die leitenden Angestellten ist der Höhe nach auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt..
- 5) Die Haftung von CallOne für Schäden des Kunden, die diesem dadurch entstehen, dass er die vertragsgegenständlichen Leistungen unter Verstoß gegen die Regelungen dieser AGB an Dritte überlassen hat, ist ausgeschlossen.
- 6) Die persönliche Haftung von Mitarbeitern, einschließlich der leitenden Angestellten sowie der gesetzlichen Vertreter von CallOne ist ausgeschlossen, soweit CallOne nicht selbst zwingend nach den vorstehenden Regelungen haften würde.
- 7) CallOne haftet dem Kunden nicht, wenn die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen aus Gründen höherer Gewalt nicht erbracht werden können, insbesondere dann nicht, wenn das Telekommunikationsnetz und/oder einzelne Dienste aus Gründen höherer Gewalt ausfallen. Als Fälle höherer Gewalt gelten insbesondere diejenigen Umstände, die unabhängig von dem Willen von CallOne eintreten und CallOne unabwendbar an der Erfüllung einer oder mehrerer ihrer Vertragsverpflichtungen hindern (z.B. Krieg, Aufruhr, Natur- oder Transportkatastrophen). Als ein Fall höherer Gewalt gilt auch der Umstand, dass CallOne von Drittunternehmen die benötigten Telekommunikationsübertragungswege nicht zur Verfügung gestellt werden, sofern CallOne diesen Umstand nicht zu vertreten hat. Arbeitskampfmaßnahmen (wie Streik oder Aussperrung) bei CallOne und/oder einem Drittunternehmen, welches CallOne Telekommunikationsübertragungswege zur Verfügung stellt, sind den Fällen höherer Gewalt gleichgestellt.
- 8) Sämtliche Haftungsansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund verjähren nach 12 Monaten, nachdem der Geschädigte Kenntnis von den Anspruch begründenden Umständen erlangt hat. Ausgenommen sind die Fälle vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Schädigungen, der Haftung

nach dem Produkthaftungsgesetz, aus Garantien, Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit sowie aus unerlaubter Handlung. Hier gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

## 20. Datenschutz

CallOne verpflichtet sich für den Umgang mit personenbezogenen Daten die jeweiligen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telemediengesetzes (TMG), zu beachten.

## 21. Schlussbestimmungen

- 1) Sämtliche Erklärungen, sowie Nebenabreden, Abänderungen und Ergänzungen vertraglicher Bestimmungen sowie Bestimmungen dieser AGB bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dieses Formerfordernis kann weder mündlich noch stillschweigend aufgehoben oder außer Kraft gesetzt werden.
- 2) Die teilweise oder vollständige Unwirksamkeit einzelner Vertragsbestimmungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften, einschließlich einzelner Bestimmungen dieser AGB, berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordenen Bedingungen durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingung zu ersetzen.
- 3) Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht als vereinbart, wie es zwischen inländischen Parteien Anwendung findet.
- 4) CallOne kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein nach § 15 AktG verbundenes Unternehmen übertragen. Der Kunde kann die Ansprüche, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag an Dritte nur abtreten, wenn CallOne vorher schriftlich zustimmt. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 5) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und CallOne ist der Geschäftssitz der CallOne.
- 6) Der Geschäftssitz der CallOne ist ebenfalls Erfüllungsort für die Zahlungspflichten des Kunden.