

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services Connect („AGB Connect“) gelten für alle Geschäftsbeziehungen in Bezug auf das Avaya Carrier Services Connect Portfolio zwischen der Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „AVAYA“ genannt) einerseits und dem Kunden andererseits, der Unternehmer (§ 14 Bürgerliches Gesetzbuch), eine juristische Person des öffentlichen Rechts, eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 1.2 Diese AGB Connect gelten für alle Verträge, auf deren Grundlage dem Kunden AVAYA Carrier Services Connect Telekommunikationsdienstleistungen sowie sonstige auf diesen Dienstleistungen basierende oder mit ihnen in Zusammenhang stehende Leistungen (nachfolgend „Leistungen“ oder „Produkte“) bereitgestellt werden.
- 1.3 Entgegenstehende, ergänzende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn AVAYA hat ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt. Dieser Zustimmungsvorbehalt gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn AVAYA in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen ohne weiteren Vorbehalt oder Widerspruch erbringt oder vom Kunden annimmt.

## 2 Vertragsinhalt und Geltungsrangfolge

- 2.1 Diese AGB Connect beinhalten die allgemeinen, für jeden AVAYA Carrier Services Connect Vertrag anwendbaren Regelungen.
- 2.2 Soweit in vorrangigen Regelungen keine anderweitigen Bestimmungen enthalten sind, gelten ergänzend zu diesen AGB Connect grundsätzlich folgende Dokumente in der nachfolgenden Rangfolge: Auftragsbestätigung, Auftrag, Leistungsbeschreibungen, Besondere Geschäftsbedingungen („BGB“), Preislisten. Im Einzelfall mit dem Kunden getroffene, individuelle Vereinbarungen (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben stets Vorrang. Sie sind zu Klarstellungs- und Dokumentationszwecken schriftlich festzuhalten.
- 2.3 Die in diesen AGB Connect und den sonstigen Vertragsdokumenten enthaltenen Angaben beinhalten nur dann eine über die gesetzliche oder vereinbarte Gewährleistung hinausgehende Garantieübernahme, wenn dies ausdrücklich und schriftlich von AVAYA so erklärt ist.

## 3 Vertragsschluss

Verträge kommen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, mit Zugang einer Auftragsbestätigung der AVAYA in Textform, spätestens jedoch durch Bereitstellung der Leistung durch AVAYA, zustande. Angebote von AVAYA sind grundsätzlich freibleibend, soweit diese nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Das Angebot des Kunden zum Vertragsschluss („Auftrag“) ist grundsätzlich in Textform abzugeben. AVAYA wird den Auftrag des Kunden nach der regelmäßig erforderlichen Prüfung aller technischen und organisatorischen Einzelheiten innerhalb von vierzig Werktagen bestätigen oder ablehnen, soweit nicht im Einzelfall aufgrund offensichtlicher Umstände (z.B. Urlaubszeit, fehlende Kundeninformationen, erforderliche öffentliche Genehmigungen) mit einem längeren Zeitraum gerechnet werden muss.

## 4 Leistungsumfang

- 4.1 Art und Umfang der von AVAYA zu erbringenden Leistungen sind, insoweit vorrangig, in den produktspezifischen BGB und Leistungsbeschreibungen, in Auftrag und Auftragsbestätigung und in den individuell getroffenen Vereinbarungen geregelt.
- 4.2 Die Inanspruchnahme der Leistungen, die AVAYA auf dieser Basis erbringt, erfordert regelmäßig die Verwendung von kundeneigenen Endgeräten/Endeinrichtungen (z.B. Telefone, PCs, Router, Computerprogramme) und weiteren Infrastruktureinrichtungen, wie beispielsweise der Hausverkabelung. Diese Geräte und Endeinrichtungen gehören nur dann zum Leistungsumfang von AVAYA, wenn sie Teil der produktspezifischen Leistungsbeschreibung sind oder wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Leistungsbeschränkungen oder -ausfälle, die durch die Verwendung eigener Endgeräte und Endeinrichtungen des Kunden verursacht werden, hat AVAYA nicht zu vertreten.
- 4.3 Bei der Nutzung von Telekommunikationsnetzen anderer Anbieter, welche nicht Erfüllungsgehilfen von AVAYA sind, beschränkt sich die Leistungspflicht von AVAYA grundsätzlich darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Dasselbe gilt für den Zugang zu Angeboten von anderen Anbietern. Derartige Leistungen, die fremde Dritte anbieten, gehören auch dann nicht zum Leistungsumfang von AVAYA, wenn sie aufgrund der Leistungen von AVAYA genutzt werden. Dasselbe gilt für Inhalte, die von Dritten angeboten und über Leistungen von AVAYA in Anspruch genommen werden können.
- 4.4 AVAYA ist berechtigt, sich zur Erbringung der eigenen Leistungen Dritter zu bedienen.

## 5 Termine und Fristen

- 5.1 Termine und Fristen für den Beginn der Leistungen sind nur verbindlich, insoweit diese zwischen den Vertragspartnern ausdrücklich vereinbart oder von AVAYA ausdrücklich schriftlich bestätigt wurden. Termine sind auch deshalb unverbindlich, weil Einzelheiten der technischen Umsetzung (z.B. Zeitpunkt der Freischaltung) im Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht immer abschließend geklärt sein können.
- 5.2 Bei nicht rechtzeitiger oder unvollständiger Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden oder in Fällen von höherer Gewalt verschieben sich die Termine und Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
- 5.3 Sofern im Rahmen der von AVAYA vertragsgemäß zu leistenden Installationsarbeiten beim Kunden Hard- bzw. Softwareerweiterungen erforderlich werden, die bei Vertragsschluss für AVAYA nicht vorhersehbar waren, hängt die Bereitstellungszeit auch von der Belieferung durch den entsprechenden Vorlieferanten ab. Daraus resultierende Verzögerungen gehen nicht zu Lasten von AVAYA.
- 5.4 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist gilt folgendes: Der Samstag, der Sonntag und alle bundes- und landesweiten Feiertage gelten nicht als Werk- und Arbeitstage. Regelmäßige Arbeitszeit bei AVAYA ist an Werktagen zwischen 09.00 Uhr und 18.00 Uhr.

## 6 Preise und Zahlungsbedingungen

### 6.1 Entgelte

- 6.1.1 Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu zahlen. Die Höhe der vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergibt sich aus den im Einzelfall mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen, hilfsweise aus den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen jeweiligen produktspezifischen Preislisten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, verstehen sich die zu zahlenden Entgelte als Nettogeltd zzgl. jeweils gültiger Umsatzsteuer. Die Berechnung variabler Entgelte erfolgt unter Zugrundelegung der von AVAYA aufgegebenen Verbindungsdaten des Kunden. Hierzu zählen auch die Entgelte, die durch eine regelmäßige Überwachung der Leistung (z.B. durch Pings) seitens AVAYA entstehen, auch wenn der Kunde die Leistung nicht nutzt. Werden vertragliche Verbindungsleistungen in Höhe eines vereinbarten Mindestumsatzes vom Kunden nicht oder nicht in vollem Umfang abgenommen, schuldet er gleichwohl die volle Vergütung im Umfang des Mindestumsatzes.

- 6.1.2 Soweit nichts Abweichendes bestimmt ist, sind alle Entgelte bis zum Ende des Monats, der auf die Abrechnungsperiode folgt zu zahlen. Soweit eine quartalsweise, halbjährliche oder jährliche Zahlung vereinbart wurde, ist diese zu Beginn der jeweiligen Abrechnungsperiode zu leisten. Das einmalige Bereitstellungsentgelt ist mit der ersten laufenden Zahlung zu entrichten.
- 6.1.3 Einmalige Bereitstellungsentgelte und die nutzungsunabhängigen Entgelte (z.B. monatliche Grundpreise) verstehen sich, sofern nichts Abweichendes geregelt ist, pro beauftragtem bzw. erschlossenem Einzelstandort. AVAYA ist berechtigt, Abschlagszahlungen in angemessener Höhe nach Auftragserteilung und/oder nach Installationsfortschritt zu verlangen. Sonstige Vergütungen, insbesondere für Sonderleistungen, die nicht vom vereinbarten, hilfsweise üblichen Leistungsumfang abgedeckt sind, werden nach den im Zeitpunkt der Beauftragung jeweils gemäß Preisliste gültigen Stundensätzen für AVAYA Techniker und nach dem entstandenen Aufwand (z.B. Materialkosten) abgerechnet.
- 6.1.4 Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der vereinbarten Entgelte entfällt nicht dadurch, dass der Kunde die Leistung nicht selbst, sondern durch Dritte in Anspruch genommen hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ihm die Nutzung nicht zuzurechnen ist. Der Kunde ist verpflichtet, eine unbefugte Nutzung unverzüglich anzuzeigen.

### 6.1.5 Baukosten

- 6.1.5.1 Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses kann aufgrund der erforderlichen Einbindung von Drittcarrern von AVAYA noch nicht abschließend beurteilt werden, ob alle Anbindungen, die von Genehmigungen oder Vorleistungen Dritter abhängig sind, in der geplanten Variante auch tatsächlich bereitgestellt werden können. Dies gilt insbesondere bei eingeleiteten Vorleistungen von Drittcarrern – insbesondere der Telekom Deutschland GmbH – oder bei der vorgesehenen Durchführung von Baumaßnahmen. Eine verlässliche Aussage kann insbesondere erst nach der konkreten Drittcarrerbeauftragung und -auftragsbestätigung bzw. bei Baumaßnahmen nach einer Vor-Ort-Begehung beim Auftraggeber und der Erteilung aller erforderlichen Genehmigungen gemacht werden. Angebote von oder Verträge mit AVAYA stehen insofern unter dem Vorbehalt und unter der aufschiebenden Bedingung der tatsächlichen Realisierbarkeit der von AVAYA geplanten und kalkulierten Anbindungsvariante.
- 6.1.5.2 Sollten Anbindungen nicht in der geplanten Variante gebaut oder vom Drittcarrern bereitgestellt werden können (z.B. nach Info Telekom: APL voll), ist eine Anbindung ggf. nur über eine bislang kalkulatorisch nicht eingepreiste Alternativanbindung möglich, für die entweder eine Alternativanbindung mit anderen Leistungsparametern (ggf. mit vorhergehender Baumaßnahme des Drittcarrers) oder ein Eigenbau bzw. eine veränderte Baumaßnahme von AVAYA erforderlich wäre. AVAYA wird den Kunden unverzüglich darüber informieren, wenn eine oder mehrere Anbindungen nicht in der ursprünglich vorgesehenen Variante bereitgestellt werden können und ob und zu welchen Kosten eine Alternative angeboten werden kann bzw. wie hoch die ggf. veränderten Baukosten zur Erstellung der angefragten Verbindung sind. AVAYA kann in diesem Fall vom Kunden einen angemessenen Baukostenzuschuss zur Deckung der notwendigen Kosten für die Erstellung der Alternativanbindung verlangen oder eine Alternativanbindung zu einem veränderten Preis anbieten. AVAYA wird dem Kunden darüber ein schriftliches Angebot zukommen lassen. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht dieses Angebot abzulehnen und den ursprünglichen Auftrag bzw. Vertrag zu stornieren, soweit der neue Gesamtpreis das ursprüngliche Angebot um mehr als 10 % übersteigen sollte. Im Falle der Ablehnung des neuen Angebots durch den Kunden gilt der ursprünglich geschlossene Vertrag als nicht zustande gekommen.

### 6.2 Rechnungsstellung

- 6.2.1 Für den Rechnungsinhalt und Teilzahlungen gelten bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten die gesetzlichen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes.
- 6.2.2 Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel monatlich. AVAYA behält sich jedoch das Recht vor, auch in kürzeren oder längeren Zeitabständen eine Rechnung zu stellen. 6.4.1. und die Zahlungsfristen bleiben davon unberührt. Ist das Entgelt für Teile einer Abrechnungsperiode zu errechnen, so wird dieses tagesgenau berechnet.
- 6.2.3 Sofern der Kunde mehrere Produkte/Dienstleistungen der AVAYA beauftragt hat, ist AVAYA berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für die Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift und bei der Einzugsermächtigung dasselbe Konto angeben hat.
- 6.2.4 Die Rechnung wird dem Kunden in Papierform zur Verfügung gestellt.
- 6.2.5 Die Vergütungen für Dienstangebote Dritter, insbesondere für die Nutzung von Sonderrufnummern, die über die Leistungen von AVAYA in Anspruch genommen werden, können von AVAYA geltend gemacht und in Rechnung gestellt werden, soweit interne Vereinbarungen zur Abrechnung dieser Dienste zwischen dem Dritten und AVAYA oder Ihren Erfüllungsgehilfen abgeschlossen worden sind. Beim Angebot von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten gilt § 62 TKG.

### 6.3 Beanstandungen

- 6.3.1 Für Rechnungsbeanstandungen gelten in ihrem Anwendungsbereich, also insbesondere bei der Abrechnung von Verbindungsentgelten und unechten Flatrates (mit Zeit- oder Volumenbegrenzung), § 67 TKG. Die Beanstandungsfrist beträgt acht Wochen nach Zugang der Rechnung. Der Grund für die Beanstandung ist schlüssig darzulegen.
- 6.3.2 Im Übrigen gilt: Der Kunde kann Einwendungen gegen die Rechnung und einen darin ausgewiesenen Saldo innerhalb einer Frist von acht Wochen seit Zugang der Rechnung geltend machen. Der Grund für die Beanstandung ist schlüssig darzulegen. AVAYA wird in den Rechnungen auf die zu wahrende Frist und die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Anzeige besonders hinweisen. Nach Ablauf dieser Frist gilt der Rechnungsbetrag oder der Saldo als genehmigt.

### 6.4 Fälligkeit / Zahlungsweise

- 6.4.1 Sämtliche Vergütungen sind ohne Abzug zahlbar und werden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, spätestens 10 Tage nach Zugang der Rechnung fällig.
- 6.4.2 Soweit nicht anders vereinbart, erteilt der Kunde der AVAYA zur Verfahrensvereinfachung ein SEPA-Lastschriftmandat, welches alle 36 Monate auf Anforderung der AVAYA vom Kunden zu erneuern ist. Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren ist AVAYA berechtigt, ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für administrative Zwecke zu erheben. Alternativ akzeptiert AVAYA ausschließlich Banküberweisungen.
- 6.4.3 Hat der Kunde AVAYA ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, wird AVAYA den Rechnungsbetrag frühestens zum Fälligkeitszeitpunkt vom Konto des Kunden abbuchen. Der Kunde hat für eine entsprechende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto Sorge zu tragen.
- 6.4.4 Der Kunde trägt die Kosten, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, soweit er dies verschuldet hat. AVAYA ist berechtigt, einen pauschalierten Aufwandsersatz nach Maßgabe in Höhe von 20,- Euro zu verlangen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass durch die Rückbelastung kein oder ein geringerer Aufwand entstanden ist.
- 6.4.5 Hat der Kunde AVAYA kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, muss der Rechnungsbetrag spätestens zum Fälligkeitszeitpunkt auf dem in der Rechnung angegebenen Konto der AVAYA gutgeschrieben worden sein.

**6.5 Aufrechnung / Zurückbehaltung / Abtretung**

- 6.5.1 Der Kunde ist zur Aufrechnung gegen Forderungen von AVAYA nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 6.5.2 Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 6.5.3 Der Kunde ist zur Abtretung von Forderungen gegen AVAYA nicht berechtigt. § 354a HGB bleibt unberührt.

**6.6 Zahlungsverzug / Leistungsstörungen / Sperre**

- 6.6.1 Verzug  
 Der Kunde gerät spätestens in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung oder gleichwertigen Zahlungsaufstellung leistet. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist AVAYA berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

- 6.6.2 Sperre und andere Leistungsverweigerungsrechte  
 a) Die Befugnis der AVAYA zur Sperre von öffentlich zugänglichen Sprachkommunikations- und Internetzugangsdiensten beim Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach § 61 TKG.

- b) Weitere gesetzliche Rechte der AVAYA, insbesondere zur Verweigerung der Leistung an anderen als öffentlich zugänglichen Sprachkommunikations- und Internetzugangsdiensten bei einer Leistungsstörung (z.B. durch eine Sperre oder eine Zurückbehaltung), bleiben unberührt.

AVAYA ist dazu insbesondere berechtigt,

- wenn der Kunde in nicht nur unerheblicher Höhe in Zahlungsverzug gerät,
- wenn der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten (Ziffer 7) verstößt und AVAYA deswegen die weitere Leistungserbringung nicht zuzumuten ist,
- wenn der Anschluss von Dritten manipuliert wird,
- wenn ein wichtiger Grund zur fristlosen Kündigung vorliegt,
- wenn es zu einer besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens und der Höhe der Entgeltforderung von AVAYA kommt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

AVAYA wird dem Kunden eine Sperre in der Regel schriftlich, ferner mündlich, per SMS oder per E-Mail im Vorhinein ankündigen. AVAYA wird die Sperre, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränken. AVAYA wird eine Sperre nur aufrechterhalten, soweit der Grund für die Sperre fortbesteht.

- c) Der Kunde bleibt auch im Falle einer berechtigten Sperre oder Leistungszurückbehaltung verpflichtet, das vereinbarte Entgelt zu zahlen. Im Fall der berechtigten Sperrung ist AVAYA darüber hinaus berechtigt, dem Kunden einen pauschalen Aufwandsersatz für die Sperre und für den Wiederanschluss in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Pauschale ergibt sich aus der jeweiligen produktspezifischen Preisliste. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass Aufwendungen nicht oder nur in geringerer Höhe angefallen sind.

**6.7 Sicherheit**

AVAYA ist berechtigt, sich aus einer vom Kunden vereinbarungsgemäß geleisteten Sicherheit zu befriedigen, wenn der Kunde mit einer Zahlung im Verzug ist. Nimmt AVAYA die Sicherheit in Anspruch, ist der Kunde verpflichtet, diese unverzüglich wieder in ursprünglich vereinbarter Höhe zu erneuern, wenn der Vertrag fortgesetzt wird.

**7 Mitwirkungspflichten inklusive Beistellungen des Kunden**

- 7.1 Der Kunde beauftragt die Leistungen der AVAYA für seine gewerbliche oder freiberufliche Tätigkeit. Soweit er den Vertrag ausschließlich als Verbraucher für seine private Nutzung abschließt, hat er AVAYA besonders darauf hinzuweisen.

- 7.2 Der Kunde stellt AVAYA alle für den Betrieb und die Installation der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen vollständig, rechtzeitig und wahrheitsgemäß zur Verfügung.

- 7.3 Für die Absprache der erforderlichen Arbeiten vor, während und nach Ablauf des vertraglich vereinbarten Leistungszeitraums mit AVAYA in Zusammenhang mit Planung, Bereitstellung, Leistungserbringung und Deinstallation benennt der Kunde einen verantwortlichen und bevollmächtigten Ansprechpartner.

- 7.4 Der Kunde hat AVAYA jede vertragsrelevante Änderung, insbesondere zu Namen oder Firma, zur Rechtsform, zur Anschrift und Rechnungsanschrift, zur Bankverbindung, zu dem von ihm bestellten Ansprechpartner, sowie grundlegende Änderungen der rechtlichen oder finanziellen Verhältnisse (z. B. Umwandlungen, Abtretung von Rechten aus dem Vertrag, Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich bekanntzugeben.

- 7.5 Für die Bereitstellung und Erbringung der Leistungen der AVAYA und die dafür erforderlichen technischen Einrichtungen der AVAYA an den Anschlussstandorten des Kunden ist die rechtzeitige und durchgehende Beistellung von Infrastruktureinrichtungen und Leistungen des Kunden, seines Vermieters oder des Gebäudeeigentümers erforderlich. Dies sind für die beim Kunden von AVAYA für die Dienstleistungen bereitzustellenden Telekommunikations-einrichtungen jeweils geeignete Installations- und Aufstellungsmöglichkeiten, ein Stromanschluss und eine Stromversorgung, eine geeignete Erdungseinrichtung mit Potentialausgleich und eine für die beauftragte Telekommunikationsleistung geeignete Hausverkabelung (auch als Inhouseverkabelung oder Inhouseverkabelung bezeichnet). AVAYA wird den Kunden auf dessen Anfrage über alle zur Leistungserbringung erforderlichen und beizustellenden Infrastruktureinrichtungen und Leistungen mit oder nach Vertragsschluss informieren. Derartige Einrichtungen oder Leistungen sind während der Vertragslaufzeit grundsätzlich vom Kunden auf eigene Kosten beizustellen und in einem funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand zu halten. Die Installation und Übergabe der Leistungen an den Kunden im Gebäude erfolgt am APL (Abschlusspunkt Linientechnik) im Anschlussraum, welcher sich regelmäßig in einem Kellerraum des anzuschließenden Gebäudes befindet. Soweit vom Kunden die Installation und Übergabe der Leistungen an einem anderen Installationsort als dem APL auf dem Grundstück oder im Gebäude erfolgen soll, ist eine dafür erforderliche und ggf. noch zu erstellende Inhouseverkabelung im Gebäude zwischen APL und gewünschtem Installationsort grundsätzlich nicht Teil der Leistungen von AVAYA und vom Kunden auf eigene Kosten spätestens zum Bereitstellungsstermin und während der gesamten Vertragslaufzeit beizustellen. Leistungseinbußen oder -einschränkungen, die durch Einschränkungen der beizustellenden Einrichtungen oder Leistungen des Kunden verursacht werden, hat AVAYA nicht zu vertreten.

- 7.6 Soweit für die Anbindung des Kunden die Verlegung von Telekommunikationsleitungen erforderlich wird, kann AVAYA vom Kunden die Vorlage eines Antrages des dinglich Berechtigten eines Grundstückes (z. B. des Eigentümers) auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstückes (Nutzungsvertrag) verlangen. AVAYA kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde den Antrag nicht innerhalb von 25 Tagen vorlegt oder ein bestehender Nutzungsvertrag durch den dinglichen Berechtigten gekündigt wird. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn AVAYA den fristgerecht vorgelegten Antrag nicht innerhalb von fünf Wochen durch Übersendung des von

- 7.7 AVAYA unterschriebenen Vertrags annimmt. Der Kunde wird im Falle eines Wechsels des Grundstückseigentümers oder sonstigen dinglich Berechtigten während der Laufzeit des Vertrags, soweit nicht § 566 BGB zur Anwendung kommt, einen entsprechenden Nutzungsvertrag des neuen Eigentümers oder sonstigen dinglich Berechtigten unverzüglich beibringen oder geeignete Vorkehrungen dafür treffen, dass ein mit AVAYA abgeschlossener Nutzungsvertrag auch den neuen Eigentümer oder sonstige dinglich Berechtigte rechtlich bindet.

- 7.7 Hat AVAYA auf dem Grundstück des Kunden oder in dessen Räumlichkeiten technische Einrichtungen (einschließlich Übertragungswege) zu installieren oder bereits installiert, gewährt der Kunde den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von AVAYA nach vorhergehender Anmeldung jederzeit und unverzüglich Zutritt zu den technischen Einrichtungen, soweit dies für die Erbringung der Leistungen (z. B. bei einer Störungssuche und -behebung) erforderlich und für den Kunden zumutbar ist. Gleiches gilt, sofern nach Vertragsbeendigung die Deinstallation der technischen Einrichtungen der AVAYA notwendig ist. Soweit AVAYA zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung am Anschlussstandort des Kunden fremde Grundstücke betreten muss, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass AVAYA der dafür erforderliche Zugang verschafft wird sowie dafür erforderliche Genehmigungen besorgt werden.

- 7.8 Der Kunde hat die technischen Einrichtungen der AVAYA und seiner Erfüllungsgehilfen, welche in den von ihm genannten Räumen oder Standorten installiert wurden, vor unbefugten Eingriffen eigener Mitarbeiter oder Dritter zu schützen, selbst keinerlei Eingriffe vorzunehmen und bei erkennbaren Schäden oder Mängeln an solchen technischen Einrichtungen AVAYA unverzüglich zu unterrichten. Jede Maßnahme oder Handlung, insbesondere am Grundstück oder an den Räumlichkeiten (z. B. Bau- und Renovierungsarbeiten), die geeignet ist, den Betrieb der technischen Einrichtungen zu beeinträchtigen, ist mit AVAYA rechtzeitig abzustimmen.

- 7.9 Der Kunde verpflichtet sich, ausschließlich Hardware-Endeinrichtungen und/oder Software, die den einschlägigen rechtlichen Vorschriften entspricht und deren Anschluss an öffentliche Telekommunikationsnetze zulässig ist, an die technischen Einrichtungen der AVAYA anzuschließen und/oder darüber anzuwenden. Der Kunde hat den Anschluss von AVAYA vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung und/oder magnetische Einflüsse zu bewahren und verpflichtet sich, durch die Nutzung der AVAYA Leistungen keine Gefahr für die physikalische und logische Struktur und die Funktionalität der genutzten Netze zu verursachen.

- 7.10 Der Kunde hat ihm gegebenenfalls überlassene Benutzernamen sowie Pass- und Kennwörter nicht an Dritte weiterzugeben und muss sie vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt aufbewahren. Der Kunde hat Pass- und Kennwörter unverzüglich zu ändern bzw. Änderungen zu veranlassen, wenn Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/Kennwort Kenntnis erlangt haben. Es wird empfohlen, Pass- und Kennwörter zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen zu ändern.

- 7.11 Der Kunde stellt die Einhaltung der anerkannten Grundsätze der Datensicherheit gegen alle Arten von Datenverlust, Datenbeschädigung, Übermittlungsfehlern oder sonstigen Störungen eigenverantwortlich sicher. Eine Sicherung von Kundendaten durch AVAYA gehört nur dann zum Leistungsumfang, wenn und soweit diese ausdrücklich vereinbart ist.

- 7.12 Der Kunde darf Dritten, soweit nicht ausdrücklich im Vertrag oder den sonstigen produktspezifischen Unterlagen vorgesehen, die vertraglichen Leistungen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von AVAYA zur ständigen Alleinnutzung überlassen und keine Dienste, gleich welcher Art, auf Basis der Leistungen von AVAYA bereitstellen. Die nicht genehmigte Nutzungsüberlassung und der ungenehmigte Weiterverkauf berechtigten AVAYA nach erfolgloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung.

- 7.13 Der Kunde ist für die Inhalte, die er Dritten zugänglich macht, selbst verantwortlich, auch wenn er dazu technische Leistungen der AVAYA nutzt; diese Inhalte sind für AVAYA grundsätzlich fremde Informationen. Es ist ausdrücklich nicht erlaubt, über die zur Verfügung gestellten Leistungen rechts- oder sittenwidrige Inhalte und/oder Informationen anzubieten, abzurufen, zu übermitteln, bereitzuhalten oder auf derartige Angebote hinzuweisen, insbesondere wenn diese im Sinne der §§ 130, 130 a und 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt und Krieg verherrlichen oder verharmlosen, andere zu Straftaten anleiten, sexuell anstößig oder im Sinne des § 184 StGB pornographisch sind, die Würde des Menschen missachtend und/oder geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen. Unzulässig ist auch die Nutzung der Leistungen von AVAYA für ein Verhalten, das als Bedrohung oder Belästigung empfunden wird oder AVAYA oder Dritten Schäden zufügt.

- 7.14 Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen nicht missbräuchlich oder gesetzeswidrig nutzen, insbesondere

- darf er keine Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen (z.B. unerlaubte Werbung, Schaden verursachende Programme) übersenden oder übermitteln deren Übersendung oder Übermittlung gesetzlich verboten ist, z.B. keine Anrufe tätigen und/oder Daten übermitteln, durch die andere geschädigt, belästigt oder bedroht werden.
  - darf er bei abgehenden Verbindungen auf die Ortsnetznummer keine weitere Rufnummer aufsetzen und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermitteln, wenn er ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer nicht hat und es sich um eine Rufnummer des deutschen Nummernraums handelt. Rufnummern für Auskunftsdienste, Massengeschäftsdienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Dienste und die Notrufnummern 110 und 112 dürfen von Teilnehmern nicht als zusätzliche Rufnummer aufgesetzt und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermittelt werden.
  - muss er jede Handlung unterlassen, die zu einer Überlastung der Netzkapazität des Telekommunikationsnetzes von AVAYA oder deren Lieferanten oder damit zusammengeschalteter Telekommunikationsnetze, z.B. des Internets, führen (z.B. durch Nutzung des AVAYA Sprachanschlusses zum systematischen und automatisierten Verbindungsaufbau um geschaltete Anschlüsse zu scannen).
  - darf er Sprachmodule ausschließlich für Sprachverbindungen und Datenmodule, soweit dies produktseitig so vorgesehen ist, ausschließlich für Datenverbindungen nutzen.
  - durch unerlaubtes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken (Junk-/Spam-Mails), unerlaubtes Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken (Spamming, Excessive Multi Posting, Excessive Cross Posting) bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise (z.B. Verbot der Blockade fremder Rechner).
  - durch unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem (Hacking).
  - durch eine Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning).
  - durch die fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten (wie insbesondere Proxy-, News-, Mail- und Webserverdiensten), die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen (Dupes, Mail Relaying).
  - durch das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen (IP-Spoofing).
  - durch das Verwenden von gefälschten Webseiten (Phishing).
  - durch Verbreiten von Computerviren und -würmern.
- 7.15 Sofern AVAYA Softwareupdates oder -upgrades für technische Einrichtungen (z. B. CPE, Router) anbietet, die einen Einfluss auf Funktionalitäten der vertraglichen Leistung haben können, wird sie den Kunden hierüber schriftlich oder per E-Mail informieren. AVAYA weist

darauf hin, dass der Download bzw. die Installation der Softwareupdates oder -upgrades zwingende Voraussetzung für die uneingeschränkte Nutzung sämtlicher Funktionalitäten der vertraglichen Leistung ist.

- 7.16 Soweit von AVAYA Leistungen und Dienste an Kundenstandorten im Ausland bereitgestellt werden, hat der Kunde bei der Nutzung neben den hier aufgeführten Verpflichtungen auch die am Anschluss- und Leistungsort geltenden Rechtsnormen, sowie dabei geltende behördliche und gerichtliche Vorgaben zu beachten.
- 7.17 Der Kunde hat sicherzustellen und steht dafür ein, dass sämtliche ihm obliegenden Verpflichtungen auch von Dritten eingehalten werden, die die ihm bereitgestellten vertragsgegenständlichen Leistungen in Anspruch nehmen.
- 7.18 Kommt der Kunde der Erfüllung seiner Pflichten und Obliegenheiten schuldhaft nicht nach, darf AVAYA Ersatz für den entstandenen Schaden, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, verlangen oder den zugrundeliegenden Vertrag nach Abmahnung und angemessener Fristsetzung außerordentlich zu kündigen. Darüber hinaus ist AVAYA bei jeder missbräuchlichen und/oder rechtswidrigen Handlung sowie bei Vorliegen begründeter Verdachtsmomente für eine solche Pflichtverletzung berechtigt, die jeweilige Leistung bzw. Funktionalität von der Verletzung ausgeht, zu sperren, entsprechende Inhalte zu löschen und die zuständigen Behörden zu unterrichten. Über eine derartige Sperre/Löschung wird der Kunde von AVAYA unverzüglich unterrichtet. Der Kunde stellt AVAYA von allen begründeten Ansprüchen frei, die von Dritten aus der Verletzung einer dieser Pflichten gegen AVAYA erhoben werden, sofern er nicht den Nachweis erbringen kann, dass er die schadensursächliche Pflichtverletzung nicht verschuldet hat.

## 8 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 8.1 Laufzeiten und Kündigungsfristen ergeben sich aus den in Ziffer 2 aufgeführten Bestimmungen. Soweit nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit des Vertrages mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Der Vertrag hat die dort vereinbarte Mindestvertragslaufzeit. Er ist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit der im Vertrag genannten Frist kündbar. Wird der Vertrag nicht unter Einhaltung der Frist gekündigt, verlängert er sich automatisch wie dort vereinbart.
- 8.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Für AVAYA liegt ein wichtiger Grund z.B. dann vor, wenn
- der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entspricht, in Verzug kommt,
  - eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Erfüllung einer Verbindlichkeit gegenüber AVAYA - auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit - gefährdet ist,
  - ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden mangels Masse abgelehnt oder eingestellt wird, ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet wird,
  - der Kunde seine Geschäftstätigkeit einstellt oder zahlungsunfähig ist,
  - der Kunde die vollständige Einrichtung und Herstellung der vertragsgegenständlichen Leistung durch sein schuldhaftes, pflichtwidriges Handeln oder Unterlassen endgültig verhindert oder für die Dauer von mehr als einem Tag in erheblichem Maße so erschwert, dass das Festhalten am Vertrag unzumutbar ist,
  - der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere seine Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten verstößt,
  - der Kunde sich in sonstiger Weise vertragswidrig verhält; hierzu gehören insbesondere alle aus dem Kundenverhältnis resultierenden Verletzungen strafrechtlicher Vorschriften sowie die missbräuchliche Nutzung der vertraglichen Leistungen einschließlich der Beeinträchtigung der Dienstqualität und -funktion.
- 8.3 Gerät AVAYA mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung, soweit nicht einzelvertraglich oder in den in Ziffer 2 aufgeführten Bestimmungen etwas Abweichendes festgelegt ist, nach den in Ziffer 13 festgelegten Bestimmungen. Die außerordentliche Kündigung des Vertrages erfordert ungeachtet der weiteren Voraussetzungen in jedem Fall, dass AVAYA eine vom Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens zehn Werktagen nicht einhält.
- 8.4 Jede Kündigung bedarf, sofern nichts Abweichendes vereinbart wird, aus Nachweisgründen der Schriftform. Für Kündigungen gilt § 127 Abs. 2 Bürgerliches Gesetzbuch nicht, eine Kündigung z.B. per E-Mail oder Fax ist ausgeschlossen. Das Kündigungsrecht gemäß § 649 Bürgerliches Gesetzbuch bei Werkleistungen wird ausgeschlossen. Kündigungen sind stets an folgende Adresse zu richten: Avaya GmbH & Co. KG, Carrier Service Team, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main. Als Kündigungsdatum gilt der Zugang des Kündigungsschreibens bei AVAYA.
- 8.5 Einen Anbieterwechsel wird AVAYA nach den dafür geltenden gesetzlichen Vorgaben in § 59 TKG durchführen.
- 8.6 Kündigt AVAYA das Vertragsverhältnis fristlos aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA den entstandenen Schaden zu ersetzen. AVAYA kann einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der festen monatlichen Grundpreise oder des monatlichen Mindestentgeltes bei Tarifen ohne festen Grundpreis, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewesen wären, geltend machen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass AVAYA durch die Kündigung kein oder ein geringer Schaden entstanden ist.
- 8.7 Eine vorzeitige Beendigung von einmal abgeschlossenen Verträgen erfolgt, außer in gesetzlich vorgesehenen Fällen (z.B. nach § 314 Bürgerliches Gesetzbuch) grundsätzlich nicht. AVAYA kann in Ausnahmefällen einer einvernehmlichen vorzeitigen Beendigung zustimmen. Die Zustimmung zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung ist dabei grundsätzlich von der Zahlung einer Entschädigung abhängig. Die Höhe der Entschädigung wird im Einzelfall von AVAYA festgelegt und umfasst i.d.R. den bis zum regulären Vertragsschluss zu berechnenden Umsatz abzüglich eines ggf. anfallenden Zinsgewinns bei einer einmaligen Zahlung vor Fälligkeit (Abzinsung).
- 8.8 Sofern die Leistungserbringung von Vorleistungen Dritter (z.B. anderen Telekommunikationsanbietern) abhängt, ist AVAYA berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn die Vorleistungen von den Dritten nicht bereitgestellt oder das zugrunde liegende Vertragsverhältnis von den Dritten gekündigt wird. AVAYA ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung zu informieren und an diesen bereits erbrachte Gegenleistungen, für die noch keine Leistung erbracht wurde zu erstatten. Dem Kunden steht in diesem Falle ein Schadensersatzanspruch nur zu, wenn der Kündigungsgrund von AVAYA vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

## 9 Abnahme

- 9.1 Soweit eine Abnahme erforderlich ist und soweit in den unter Ziffer 2 genannten Dokumenten nicht anders geregelt, gelten die Leistungen der AVAYA als abgenommen, wenn innerhalb von sieben Werktagen nach Zugang der schriftlichen Anzeige der Bereitstellung zur Abnahme durch die AVAYA der Kunde die Abnahme nicht schriftlich verweigert. Zur Fristwahrung ist der rechtzeitige Zugang der Abnahmeverweigerung bei der AVAYA maßgebend.
- 9.2 AVAYA kann, soweit nicht anders vereinbart, Teillieferungen oder Teilleistungen zur Abnahme bereitstellen (Teilabnahme). Hierzu gehören in sich abgeschlossene Phasen oder funktionsfähige Teile (z.B. Standortanbindungen) zur Erfüllung der Gesamtleistungen.

## 10 Änderung der AGB Connect / Leistungsbeschreibungen / Preislisten / BGB

- 10.1 AVAYA ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte bei Änderung der
- a) gesetzlichen Umsatzsteuer,
  - b) Kosten für die Dienste anderer Anbieter, zu denen AVAYA dem Kunden vertragsgemäß Zugang gewährt,
  - c) Kosten für besondere Netzzugänge und für Zusammenschaltungen,
  - d) Gebühren/Kosten aufgrund von gesetzlichen Änderungen oder darauf basierenden behördlichen oder gerichtlichen Entscheidungen, wie z.B. der Bundesnetzagentur, ab dem Zeitpunkt und in der Höhe der Änderung für die Zukunft durch einseitige Erklärung gegenüber dem Kunden anzupassen.
- 10.2 AVAYA ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen zu ändern, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, wenn die Änderung für den Kunden zumutbar ist und wenn das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich zu Ungunsten des Kunden verschoben wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann, wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern oder wenn ein Vorlieferant seine regulierten Vorleistungsprodukte einstellt oder durch andere vergleichbare Vorleistungsprodukte ersetzt. Die Änderung ist zumutbar, wenn sich daraus keine wesentlichen Einschränkungen für die vom Kunden genutzten Dienste ergeben oder ein alternativer Dienst mit einer im Wesentlichen vergleichbaren Leistung zur Verfügung steht. Der Kunde kann das Vertragsverhältnis innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. In der Änderungsmitteilung weist AVAYA den Kunden auf sein Kündigungsrecht hin.
- 10.3 Änderungen dieser AGB Connect, der zugehörigen BGB oder der Leistungsbeschreibung können durch Angebot von AVAYA und Annahme des Kunden vereinbart werden. Das Angebot von AVAYA erfolgt durch Mitteilung der inhaltlichen Änderungen. Schweigt der Kunde auf das Angebot von AVAYA oder widerspricht er nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung und nutzt er die Leistungen der AVAYA weiter, so stellt dies eine Annahme des Angebots dar und die Änderungen werden wirksam, sofern AVAYA den Kunden in der Änderungsmitteilung ausdrücklich auf diese Folge hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde fristgerecht dem Angebot, läuft der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiter.
- 10.4 Änderungen der AGB Connect, der zugehörigen BGB oder der Leistungsbeschreibung gemäß 10.3 können nur vereinbart werden, soweit durch die Änderung das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich zu Ungunsten des Kunden verschoben wird.

## 11 Leistungseinschränkungen, Höhere Gewalt

- 11.1 AVAYA ist berechtigt, Leistungen zu modifizieren (z.B. bei Softwareupdates oder -upgrades) oder vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aufgrund einer richterlichen Entscheidung oder einer behördlichen Maßnahme, aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, zur Sicherheit des Netzbetriebs, zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, zur Integrität der Dienste, zur Sicherung des Datenschutzes, zur Unterbindung einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung oder zu einer Leistungsverbesserung erforderlich ist.
- 11.2 Dasselbe gilt für Leistungsbeschränkungen oder -einstellungen, die aufgrund notwendiger Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten eintreten. AVAYA wird den Kunden über Maßnahmen der vorstehenden Art sowie über notwendige Baumaßnahmen unterrichten und diese mit dem Kunden abstimmen. AVAYA wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, die Einschränkungen auf das geringstmögliche Maß zu reduzieren und baldmöglichst zu beseitigen.
- 11.3 Beruhen Leistungseinschränkungen oder -einstellungen, insbesondere zeitweise Störungen oder Unterbrechungen der Leistungen von AVAYA, auf höherer Gewalt, ist AVAYA für den entsprechenden Zeitraum von ihrer Leistung befreit, ohne dass der Kunde daraus Ansprüche ableiten kann. Als höhere Gewalt gelten alle von der AVAYA nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs von AVAYA liegenden Leistungshindernisse. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturgewalten, Feuer, Arbeitskampfmassnahmen -auch in Drittbetrieben- und eine Unterbrechung der Stromversorgung.
- 11.4 Die vorstehenden Einschränkungen bleiben bei der Berechnung der mit dem Kunden vereinbarten Servicezeiten (z.B. Verfügbarkeitszeiten) als Störung oder Ausfallzeit unberücksichtigt, es sei denn, AVAYA hat diese Einschränkungen aufgrund eines eigenen vertragswidrigen Verhaltens zu vertreten.

## 12 Eigentum

- 12.1 Die beim Kunden im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen von AVAYA installierten oder zur Nutzung überlassenen technischen Geräte (z.B. Hardware) und Einrichtungen (einschließlich Übertragungswegen) bleiben, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, Eigentum der AVAYA. Der Kunde hat diese Gegenstände pflichtig zu behandeln, jedweden Eingriff zu unterlassen und Beschädigungen oder Funktionsstörungen unverzüglich anzuzeigen. Sie sind nach dem Ende der Vertragslaufzeit, soweit keine Deinstallation durch AVAYA notwendig ist, unverzüglich auf Kosten des Kunden bei AVAYA abzugeben oder an AVAYA zurückzusenden. Soweit dem Kunden für die Inanspruchnahme der Leistungen von AVAYA technische Geräte überlassen werden, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der in den technischen Geräten installierten Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei AVAYA bzw. dem jeweiligen Urheber.

## 13 Haftung

- 13.1 Soweit eine Verpflichtung der AVAYA als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht und dieser Schaden nicht auf einer vorsätzlichen Handlung von AVAYA beruht, ist die Haftung von AVAYA auf höchstens 12.500,- Euro je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies ebenfalls nicht auf Vor-

satz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehrere Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

- 13.2 Für Sachschäden und für nicht unter Ziffer 13.1 fallende Vermögensschäden, haftet AVAYA bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Im Übrigen haftet AVAYA nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung dann auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt ist. Als vertragstypisch und vorhersehbar gilt ein Schaden von höchstens 12.500,- Euro.
- 13.3 Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht in den Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei einer Haftung nach § 82 DSGVO und nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen oder bei Arglist.
- 13.4 Für den Verlust von Daten des Kunden haftet AVAYA nach den vorgenannten Ziffern nur im Umfang eines eigenen Verschuldensbeitrags und nur, soweit der Kunde seine Daten täglich gesichert hat (Backup) und diese mit einem nicht vollkommen unverhältnismäßigen Aufwand aus dem Backup wiederhergestellt werden können.
- 13.5 Für Schaden verursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen sonstiger Dritter, insbesondere anderer Anbieter oder Netzbetreiber entstehen, haftet AVAYA nur, soweit AVAYA Schadensersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern und Dritten zustehen. Die AVAYA kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung von AVAYA ist in diesen Fällen ausgeschlossen. Dieses gilt nicht, soweit die Schaden verursachenden Ereignisse oder Störungen durch AVAYA bzw. ihre Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen selbst verursacht worden sind.

#### **14 Kreditwürdigkeitsprüfung und Sicherheitsleistung**

- 14.1 Bestehen vor oder nach Vertragsschluss begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, z.B. weil aufgrund einer eingeholten Auskunft zu erwarten ist, dass die Durchsetzung von Forderungen gegenüber dem Kunden mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden sein wird, oder weil er mit Verpflichtungen aus anderen (bestehenden oder früheren) Verträgen im Rückstand ist, solche Verträge nicht vertragsgemäß abgewickelt wurden oder vergleichbare Fälle vorliegen, kann AVAYA die Stellung einer angemessenen Sicherheit z.B. in Form einer verzinslichen Kaution oder einer selbstschuldnerischen Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes verlangen. AVAYA kann den Zugang zu ihren Leistungen dem Umfang nach beschränken, wenn der Kunde die Sicherheit nicht oder nicht in ausreichender Höhe stellt, eine vorhandene Sicherheit ausreichenden Schutz vor Forderungsausfällen bietet (z.B. wenn der Kunde die eidesstattliche Versicherung geleistet hat oder einer Anforderung zu ihrer Abgabe nicht nachgekommen ist) oder ein sonstiger schwerwiegender Grund vorliegt, z.B. der Kunde unrichtige Angaben macht, der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die Leistungen in missbräuchlicher Absicht in Anspruch nimmt oder zu nehmen beabsichtigt. Eine eventuell geleistete Sicherheit wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses freigegeben, wenn der Kunde sämtliche Forderungen von AVAYA beglichen hat.
- 14.2 AVAYA ist berechtigt, die Sicherheitsleistung mit solchen Forderungen zu verrechnen, die der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht ausgleicht. AVAYA hat die Sicherheitsleistung zurückerstatten, soweit die o.g. Voraussetzungen nicht mehr bestehen.

#### **15 Bonitätsprüfung**

- 15.1 AVAYA ist berechtigt, die Bonität des Kunden in geeigneter Weise zu überprüfen. AVAYA kann zu diesem Zweck bei der zuständigen SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH), oder einer anderen Wirtschaftsauskunftei Auskünfte über den Kunden einholen und diesen Daten aufgrund nicht vertragsgerechter Abwicklung melden. Hierbei werden Vertragsdaten des Kunden (Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort) an die jeweilige Wirtschaftsauskunftei übermittelt.
- 15.2 AVAYA ist weiterhin berechtigt, im Rahmen der Bonitätsprüfung statistische und automatisierte Methoden (sog. „credit scoring“) anzuwenden und die erforderlichen allgemein gehaltenen banküblichen Auskünfte bei Kreditinstituten einzuholen. Die Datenübermittlung erfolgt nur, sofern dies zur Wahrung berechtigter Interessen von AVAYA erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Hierbei wird AVAYA die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten.

#### **16 Datenschutz**

- 16.1 AVAYA ist berechtigt, die ihr im Rahmen des Vertrages bekannt werdenden personenbezogenen Daten (insbesondere Bestands- und Verkehrsdaten) des Kunden unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen oder behördlichen Bestimmungen zum Datenschutz, zu erheben, zu verarbeiten, zu speichern, zu nutzen oder weiterzugeben.
- 16.2 Die Verwendung der Daten erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Begründung, Änderung und Durchführung des Vertrages sowie zur Wahrung berechtigter eigener Interessen (z.B. Bekämpfung von Missbrauch, Abwehr von Schadensersatzansprüchen). Darüber hinaus können die Daten verwendet werden, soweit ein Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt oder anordnet oder der Kunde in die Verwendung eingewilligt hat.
- 16.3 Bestandsdaten (z.B. Name, Anschrift) werden durch AVAYA nur dann für die Beratung des Kunden, die Werbung für eigene Angebote sowie zur Marktforschung verwendet, wenn der Kunde darin eingewilligt hat. Der Kunde kann dieser Verwendung seiner Daten jederzeit widersprechen oder seine vormals erteilte Einwilligung widerrufen.
- 16.4 AVAYA ist berechtigt, Bestands- und Verkehrsdaten an Dritte weiterzugeben, soweit dies für die Einziehung von Verbindungsentgelten oder aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist. Von AVAYA eingesetzte Dritte werden vertraglich zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses sowie der datenschutzrechtlichen Vorschriften nach Maßgabe des Telekommunikationsgesetzes verpflichtet.
- 16.5 Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Daten werden von AVAYA aus datenschutzrechtlichen Gründen nach Ablauf der gesetzlich vorgesehenen Fristen gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung beauftragt hat.

#### **17 Streitbeilegungsverfahren nach § 68 TKG**

Der Kunde, der weder selbst Telekommunikationsnetze betreibt noch Telekommunikationsanbieter für die Öffentlichkeit ist, kann nach § 68 TKG im Falle eines Streits zu den in dieser Vorschrift genannten Verpflichtungen der AVAYA ein Schlichtungsverfahren bei der Bundes-

netzagentur beantragen. Hierzu hat er einen formlosen Antrag an die Bundesnetzagentur zu richten. Deren Adresse lautet wie folgt: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn.

#### **18 Ergänzende Regelungen für Werkleistungen und den Verkauf von technischen Einrichtungen**

- 18.1 Der Kunde hat Mängelrügen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome in Textform und, soweit möglich und zum Nachweis erforderlich, unter Übergabe von Aufzeichnungen, Hardkopien oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen zu melden. Ist die Ausführung der Leistung mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch und ihre vereinbarte oder allgemein übliche Funktionstauglichkeit nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst das Recht auf Nacherfüllung zu, welches nach Wahl der AVAYA durch Nachbesserung oder Neulieferung erfüllt werden kann. Der Kunde hat AVAYA mit seiner ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung einzuverlangen. Schlägt die Nacherfüllung zweifach fehl oder verweigert die AVAYA die Nacherfüllung, bleibt dem Kunden in Bezug auf die betroffene Werkleistung das Recht vorbehalten wahlweise die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 18.2 Hat AVAYA nach Meldung eines Mangels Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Mangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen.
- 18.3 Die Sachmängelhaftung erlischt für solche Leistungen, die der Kunde entgegen der vertraglich vereinbarten Bedingungen oder der Bedienungsanleitung nutzt, die er ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmängelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich in Textform bei AVAYA rügt.
- 18.4 Bei Rechtsmängeln leistet AVAYA dadurch Gewähr, dass sie dem Kunden nach ihrer Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der vertragsgegenständlichen Leistung verschafft oder sie die vertragsgegenständliche Werkleistung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknimmt. Letzteres ist nur zulässig, wenn AVAYA eine andere Abhilfe nicht zumutbar ist.
- 18.5 Ansprüche des Kunden wegen der zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transportwege, Arbeits- und Materialkosten, sind ausgeschlossen, soweit die Aufwendungen sich dadurch erhöhen, weil der Leistungsgegenstand nachträglich an einen anderen als den vertraglich vereinbarten Erfüllungsort verbracht wurde.
- 18.6 Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr ab der Abnahme der jeweiligen Werkleistung. Dies gilt nicht soweit das Gesetz zwingend eine andere Verjährungsfrist vorsieht, insbesondere soweit AVAYA den Mangel arglistig verschwiegen hat, soweit die Werkleistung in der Erstellung eines Bauwerks oder der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht, soweit AVAYA eine besondere Garantie für die Beschaffenheit der Werkleistung übernommen hat, soweit durch die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit ein Schaden entstanden ist oder soweit ein Schaden vorsätzlich, grob fahrlässig oder durch die leicht fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht wurde.
- 18.7 Im Falle des Verkaufs von technischen Einrichtungen von AVAYA an den Kunden gelten zusätzlich die diesbezüglichen AVAYA Geschäftsbedingungen in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung, welche dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt werden.

#### **19 Sonstige Bestimmungen**

- 19.1 Eine Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von AVAYA gestattet. AVAYA darf die Zustimmung nur aus sachlichem Grund verweigern. AVAYA kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten übertragen. Die Übertragung wird nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; hierauf wird AVAYA in der Mitteilung hinweisen.
- 19.2 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, ist der Gerichtsstand für alle aus diesem Vertragsverhältnis mittelbar oder unmittelbar sich ergebenden Streitigkeiten Frankfurt a.M. AVAYA behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte gegen den Kunden auch an dessen Allgemeinem Gerichtsstand einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt hiervon unberührt.
- 19.3 Für das Vertragsverhältnis der Parteien gilt deutsches Recht.
- 19.4 Soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart oder gesetzlich als zwingend vorgeschrieben, gelten die Begriffsbestimmungen des § 3 TKG und des § 2 TMG.