

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Internet und Sprachtelefonie (VoIP)

(Stand: 01.09.2018)

## A Allgemeine Bestimmungen

### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nvb Nordhorne Versorgungsbetriebe GmbH (nachfolgend „nvb GmbH“) erbringt ihre im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Teilnehmeranschlusses und/oder damit zusammenhängende Dienstleistungen wie z. B. Internet und Sprachtelefonie (VoIP) (nachfolgend „Dienste“) gemäß den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Multimedia-AGB“), der für die einzelnen Dienste anzuwendenden Ergänzenden Bestimmungen (s. Abschnitt B. und C.) und – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), die der Vertragspartner (Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Soweit die jeweils Ergänzenden Bestimmungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Bestimmungen vorrangige Geltung.
- 1.2. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn die nvb GmbH ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### 2. Vertragsabschluss

- 2.1. Alle Angebote der nvb GmbH sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- 2.2. Der Vertrag zwischen der nvb GmbH und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden unter Verwendung des entsprechenden Auftragsformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch die nvb GmbH (Auftragsbestätigung) zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Bestimmungen.
- 2.3. Soweit die nvb GmbH sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

### 3. Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- 3.1. Die nvb GmbH ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Bestimmungen sowie den jeweils geltenden Preislisten.
- 3.2. Soweit die nvb GmbH entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- 3.3. Die Leistungsverpflichtung der nvb GmbH gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die nvb GmbH mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der nvb GmbH beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieser Ziffer gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareinstallationen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter.
- 3.4. Die nvb GmbH behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die nvb GmbH nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.

### 4. Überlassung von Abschlussgeräten und Installation

- 4.1. Die nvb GmbH überlässt dem Kunden leih- oder mietweise ein Netzabschlussgerät. Das Netzabschlussgerät stellt den Abschluss der Kommunikationsinfrastruktur der nvb GmbH dar und bietet Zugang zum jeweils genutzten Telekommunikationsnetz. Voraussetzung für die Inbetriebnahme der Geräte ist jeweils eine freie 230 Volt Steckdose in Reichweite der Anschlusskabel dieser Geräte.
- 4.2. Die nvb GmbH ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine Hinterlegungsgebühr zu verlangen. Diese wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen Rechnung.
- 4.3. Die nvb GmbH behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren.
- 4.4. Das Netzabschlussgerät wird von einem Servicetechniker der nvb GmbH angeschlossen und konfiguriert. Das Netzabschlussgerät ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Kundenendgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z. B. DSL-Router). Der Netzabschlusspunkt der nvb GmbH sind die Anschlüsse des Netzabschlussgerätes.

- 4.5. Die Verantwortung für die Anschaltung von Endgeräten (auch wenn diese ggf. von der nvb GmbH erworben wurden) an diesen Abschlusspunkten liegt beim Kunden. Der Kunde hat ausschließlich das von der nvb GmbH überlassene Netzabschlussgerät zu nutzen.
- 4.6. Die Stromversorgung für diese Netzabschlussgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Zum Betrieb dieser Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von der nvb GmbH oder dem Hersteller der Netzabschlussgeräte zur Verwendung empfohlen werden. Die überlassenen Netzabschlussgeräte verbleiben im Eigentum der nvb GmbH und sind pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung, für die er einzustehen hat.
- 4.7. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an überlassenen Netzabschlussgeräten dürfen ausschließlich von der nvb GmbH durchgeführt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die nvb GmbH über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren. Reklamiert der Kunde einen Mangel an der Sache, überprüft die nvb GmbH dessen Funktionsfähigkeit. Hat der Kunde die Beeinträchtigung vorsätzlich herbeigeführt, kann die nvb GmbH den Vertrag außerordentlich kündigen. Schadensersatzansprüche der nvb GmbH bleiben hiervon unberührt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der nvb GmbH kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4.8. Die nvb GmbH gewährleistet, dass die Hardware zum Zeitpunkt der Lieferung keine Mängel aufweist. Sollte die überlassene Hardware entgegen dieser Gewährleistung Mängel aufweisen, wird die nvb GmbH die Hardware kostenfrei gegen eine mangelfreie austauschen.
- 4.9. Die Gewährleistung tritt außer Kraft, wenn das Kundenendgerät bzw. die zugehörigen Anschlusseinrichtungen Gegenstand einer unsachgemäßen oder fahrlässigen Behandlung oder Anwendung, unsachgemäßen Prüfung, Reparatur, Veränderung, Beschädigung, Montage oder Verarbeitung mit der Folge einer Veränderung physikalischer oder elektrischer Eigenschaften war. Der Kunde haftet dann für den von ihm schuldhaft verursachten Schaden.
- 4.10. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 % des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der nvb GmbH kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4.11. Der Kunde wird sicherstellen, dass die nvb GmbH nach Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

### 5. Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Hardware

- 5.1. Der Leistungsgegenstand bestimmt sich aus dem vereinbarten Auftrag (Auftragsformular); ggfs. der gesonderten, nachträglichen Bestellung für Hardware (Bestellformular Kundenendgerät).
- 5.2. Das Eigentum an dem Kaufgegenstand geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Kunden über.
- 5.3. Benötigt die nvb GmbH zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen Vorleistungen Dritter, so gilt die Verpflichtung der nvb GmbH zur Erbringung ihrer Leistung vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit der Vorleistung, soweit die nvb GmbH die Vorleistung rechtzeitig beauftragt hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Selbstbelieferung von der nvb GmbH nicht zu vertreten ist.
- 5.4. Soweit nicht nachfolgend anderes bestimmt ist, richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden wegen Mängeln der Ware nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 5.5. Sofern der Kunde kein Verbraucher ist, weil er keine natürliche Person ist oder im Rahmen seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, beträgt die gesetzliche Gewährleistungsfrist ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 5.6. Geräte und Geräteteile, die die nvb GmbH im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen in das Eigentum der nvb GmbH über.
- 5.7. Ein Austausch von Geräten oder Geräteteilen im Rahmen der Nacherfüllung führt nicht zu einem Neubeginn der Gewährleistungsfrist.

### 6. Voraussetzungen für die Leistungserbringung

- 6.1. Voraussetzungen für die Leistungserbringung sind ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Netzabschlusspunkt bis zur Anschlussdose/Kundenendgerät).
- 6.2. Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde, sofern er nicht zugleich Grundstückseigen-

tümer oder sonst dinglich Berechtigter ist, die Genehmigung des Hauseigentümers oder des dinglich Berechtigten einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücknutzungsvertrages nach Maßgabe des § 45a TKG, der zwischen dem Eigentümer bzw. dinglich Berechtigten und der nvb GmbH geschlossen wird.

## 7. Leistungstermine und Fristen

- 7.1. Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die nvb GmbH diese ausdrücklich schriftlich bestätigt, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die nvb GmbH geschaffen hat, so dass die nvb GmbH den betroffenen Dienst zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann.
- 7.2. Die nvb GmbH ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der nvb GmbH nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigter einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt.
- 7.3. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn die nvb GmbH den Grundstücknutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- 7.4. Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht innerhalb von sechs (6) Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Mahnung gegenüber der nvb GmbH mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.
- 7.5. Geht das Eigentum an dem Grundstück an einen Dritten über, so tritt der neue Eigentümer in die Rechte und Pflichten aus dem Grundstücknutzungsvertrag ein.
- 7.6. Gerät die nvb GmbH in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 7.7. Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der nvb GmbH liegende und von dieser nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern der nvb GmbH oder deren Unterauftragnehmern bzw. bei den durch die nvb GmbH autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten – entbinden die nvb GmbH für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die nvb GmbH, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn (10) Tage, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

## 8. Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug, Sperre

- 8.1. Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der geltenden Preisliste, die auf der Website der nvb GmbH ([www.nvb.de](http://www.nvb.de)) veröffentlicht ist.
- 8.2. Die nvb GmbH stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Mehrwertsteuersatz. Sollte sich der Mehrwertsteuersatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises.
- 8.3. Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.
- 8.4. Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig.
- 8.5. Die Rechnungen können wahlweise durch Teilnahme am Bankeinzug mittels SEPA-Lastschriftverfahren durch die nvb GmbH abgebucht oder aber mittels Banküberweisung durch den Kunden selbst vorgenommen werden.
- 8.6. Beim SEPA-Lastschriftverfahren wird jede Abbuchung mindestens drei (3) Tage vor dem Bankeinzug durch eine Pre-Notification (Vorankündigung) mitgeteilt.
- 8.7. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein.

- 8.8. Bei Zahlungsverzug wird die nvb GmbH, wenn Sie erneut zur Zahlung aufgefordert hat oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen und dem Kunden auf seinem Vertragskonto belasten. Die pauschale Berechnung darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Ihm ist insoweit der Nachweis gestattet, der nvb GmbH seien diese Kosten nicht oder nicht in geltend gemachter Höhe entstanden. Die der Berechnung zugrunde liegende Pauschale ergibt sich aus Ziffer 19.3.
- 8.9. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die nvb GmbH zudem berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf (5) Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, es sei denn, dass die nvb GmbH im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der nvb GmbH vorbehalten.
- 8.10. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die nvb GmbH schließlich auch berechtigt, den Zugang des Kunden zu Telefondiensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG zu sperren. In entsprechender Anwendung des § 45k TKG ist die nvb GmbH ebenfalls berechtigt, bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sperrung/Entsperrung eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand oder pauschal nach der geltenden Preisregelung in Ziffer 19.2. in Rechnung gestellt. Weitere Einzelheiten ergeben sich aus den jeweiligen Ergänzenden Bestimmungen.
- 8.11. Die nvb GmbH ist zu Preisadjustierungen berechtigt. Der Kunde wird durch die nvb GmbH über Preisadjustierungen im Internet unter der Webseite der nvb GmbH ([www.nvb.de](http://www.nvb.de)) und in einer Mitteilung informiert. Die Preisadjustierung wird nur wirksam, wenn die nvb GmbH dem Kunden die Änderung spätestens sechs (6) Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Wirksamwerden der Preisadjustierung zu kündigen. Die nvb GmbH wird den Kunden auf die Rechtsfolge der Unterlassung des Widerspruchs und auf sein Kündigungsrecht in Mitteilung gesondert hinweisen.
- 8.12. Wird der nvb GmbH nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die nvb GmbH berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei (2) Wochen nicht erbracht, so kann die nvb GmbH ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der nvb GmbH ausdrücklich vorbehalten.
- 8.13. Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- 8.14. Gegen Ansprüche der nvb GmbH kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## 9. Rechnung, Einwendungen, Datenspeicherung

- 9.1. Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden durch die nvb GmbH nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat über die im Auftragsformular vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt.
- 9.2. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht (8) Wochen nach Rechnungsdatum schriftlich zu erheben, ohne dass hierdurch jedoch die Fälligkeit berührt wird. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die nvb GmbH wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.
- 9.3. Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden durch die nvb GmbH gemäß § 15 TMG spätestens sechs (6) Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt. Die nvb GmbH ist berechtigt, Abrechnungsdaten über diesen Zeitraum hinaus zu speichern, wenn gegen die Entgeltforderung innerhalb dieser Frist Einwendungen erhoben oder diese trotz Zahlungsaufforderung nicht beglichen werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind oder die Entgeltforderung beglichen ist.
- 9.4. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch

des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die nvb GmbH keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen und sonstige Einzeldienste. Die nvb GmbH wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung hinweisen.

- 9.5. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die nvb GmbH Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.
- 9.6. Fordert die nvb GmbH ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Ziffer 9.5., so erstattet die nvb GmbH das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei (2) Monaten nach der Beanstandung.
- 9.7. Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

#### 10. Pflichten des Kunden

- 10.1. Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der nvb GmbH unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der nvb GmbH den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- 10.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere dem TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
- a) die nvb GmbH unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - d) die anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Telekommunikationsgesetz (TKG) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - e) der nvb GmbH erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
  - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung der nvb GmbH durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

#### 11. Umzug des Kunden

- 11.1. Bei Umzug des Kunden innerhalb des von der nvb GmbH versorgten Gebietes wird der Vertrag vorbehaltlich der technischen Realisierbarkeit der Leistung am Umzugsort, insbesondere ausreichend vorhandene Anschlusskapazitäten an das Teilnehmernetz der nvb GmbH und vollständig vorhandene Telekommunikationsleitungen mit ausreichender Leitungsqualität, grundsätzlich fortgeführt. Diese Regelung gilt nicht, wenn der Kunde zuvor ein Glasfaser-Produkt genutzt hat und am Umzugsort lediglich ein Funk-Produkt verfügbar ist. In diesem Fall kann der Kunde den Vertrag mit einem Funk-Produkt fortführen, ist dazu jedoch nicht verpflichtet.
- 11.2. Die nvb GmbH ist nicht verpflichtet, den Anschluss am Umzugsort bereitzustellen und den Vertrag fortzusetzen.
- 11.3. Das Versorgungsgebiet kann bei der nvb GmbH erfragt werden.
- 11.4. Die nvb GmbH wird die technische Realisierbarkeit nach der Umzugsmeldung prüfen und bei deren Vorliegen eine erneute Auftragsbestätigung abgeben. Die Regelungen zum Vertragsschluss dieser Multimedia-AGB gelten entsprechend.

- 11.5. Eine Verpflichtung zur Bereitstellung der Leistung am Umzugsort besteht für die nvb GmbH erst nach Zugang einer erneuten Auftragsbestätigung.

#### 12. Eigentum der nvb GmbH

- 12.1. Die nvb GmbH bleibt Eigentümer aller Service- und Technischeinrichtungen.
- 12.2. Der Kunde wird sicherstellen, dass die nvb GmbH bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

#### 13. Nutzungen durch Dritte

- 13.1. Eine direkte oder mittelbare Nutzung der Dienste durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die nvb GmbH gestattet.
- 13.2. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- 13.3. Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

#### 14. Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der nvb GmbH den Zutritt zu ihren Einrichtungen in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Multimedia-AGB und den Ergänzenden Bestimmungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der nvb GmbH zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

#### 15. Verfügbarkeit der Dienste, Gewährleistung

- 15.1. Die nvb GmbH wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich (Montag bis Sonntag 8.00 – 20.00 Uhr) nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
- 15.2. Die nvb GmbH unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch oder via E-Mail erreicht werden kann.
- 15.3. Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich der nvb GmbH liegt, länger als eine (1) Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn
- a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Infrastruktur der nvb GmbH zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
  - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegt.

#### 16. Unterbrechung von Diensten

- 16.1. Die nvb GmbH ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 16.2. Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der nvb GmbH voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- 16.3. Die nvb GmbH ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

#### 17. Haftung und Haftungsbeschränkungen

- 17.1. Für Personenschäden haftet die nvb GmbH bei Verschulden unbeschränkt.
- 17.2. Für Vermögensschäden, die durch die nvb GmbH, ihre gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von öffentlichen Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, ist die Haftung der nvb GmbH gegenüber dem Kunden auf höchstens 12.500,00 € je Endnutzer beschränkt.



- 17.3. Entsteht die Schadensersatzpflicht im Sinne von Ziffer 17.2. durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Ziffer 17.2. in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren 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.
- 17.4. Die Haftungsbegrenzung nach den Ziffern 17.2. und 17.3. gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
- 17.5. Für sonstige Schäden haftet die nvb GmbH, wenn der Schaden ihr, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die nvb GmbH haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung von Kardinalspflichten (wesentliche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf), begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 € je Endnutzer.
- 17.6. Die nvb GmbH haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen Dienste unterbleiben.
- 17.7. Die nvb GmbH haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 17.8. In Bezug auf von der nvb GmbH entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 17.9. Für den Verlust von Daten haftet die nvb GmbH nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.
- 17.10. Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter der nvb GmbH sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- 17.11. Zwangende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- 17.12. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- 17.13. Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der nvb GmbH oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
- 18. Vertragsbeginn, -laufzeit und Kündigung**
- 18.1. Die Laufzeit beginnt einheitlich zum Zeitpunkt der Freischaltung aller beauftragten Dienste. Die nvb GmbH ist berechtigt, dem Kunden eine Teilleistung (z. B. Internet) mit dessen vorheriger Zustimmung anzubieten, die es dem Kunden ermöglicht, den Anschluss zu nutzen. Etwaige Kosten ergeben sich aus der bei Zustimmung des Kunden gültigen Preisliste. Bei Hinzubuchung weiterer Zusatzoptionen zu einem bestehenden Vertrag beginnt, sofern keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen werden, zum vereinbarten Zeitpunkt der Freischaltung des Dienstes keine neue Vertragslaufzeit.
- 18.2. Sofern keine Mindestvertragslaufzeit mit dem Kunden vereinbart worden ist, können beide Vertragspartner mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende kündigen.
- 18.3. Bei Verträgen mit Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag von jedem Vertragspartner mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ende der Laufzeit gekündigt werden.
- 18.4. Sofern eine Kündigung nach Ziffer 18.4. nicht oder nicht rechtzeitig erfolgt, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate. Entscheidend für die Einhaltung der Kündigungsfrist ist der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung.
- 18.5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn:
- a) Der Kunde für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei (2) Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für zwei (2) Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 75,00 €), in Verzug kommt, wobei zur Ermittlung des Verzugsbetrages die Berechnungsregel der Ergänzenden Bestimmungen für Sprachtelefonie (s. Abschnitt B.) zur Anwendung kommt,
  - b) eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt wird,
  - c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten dieser Multimedia-AGB verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
  - d) eine erforderliche Grundstückseigentümergeklärung zurückgezogen wird,
  - e) die nvb GmbH ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens 14 Tage anhält und die nvb GmbH die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - h) der Kunde die Dienste missbräuchlich im Sinne der Ergänzenden Bestimmungen für den Internetzugang (s. Abschnitt C.) nutzt.
- 18.6. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- 19. Kostenpauschalen**
- |  |              |
|--|--------------|
| 19.1. Sperrung/Entsperrung des Anschlusses (inkl. 19% MwSt.)             | 55,00 €      |
| 19.2. Mahngebühr   | 4,30 €       |
| 19.3. Telefon-Inkasso  | 15,00 €      |
| 19.4. Beantragung/Überwachung von Mahn- und Vollstreckungsbescheiden     | 23,00 €      |
| 19.5. Fehlersuche/Störbeseitigung Kundenanlage vor Ort (inkl. 19% MwSt.) | 79,00 €/Std. |
| 19.6. Rufnummer-Portierung (inkl. 19% MwSt.)                             | 39,95 €      |
- 20. Datenschutz, Datenaustausch mit Auskunftfeien, Widerspruchsrecht**
- 20.1. Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbes. der Datenschutz-Grundverordnung - DSGVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist: nvb Nordhorne Versorgungsbetriebe GmbH, Gildkamp 10, 48529 Nordhorn, E-Mail: kundenservice@nvb.de, Tel.: 05921 / 301-222, Fax: 05921/301-112, Internet: www.nvb.de.
- 20.2. Der Datenschutzbeauftragte der nvb GmbH steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter nvb Nordhorne Versorgungsbetriebe GmbH, Datenschutzbeauftragter, Gildkamp 10, 48529 Nordhorn, E-Mail: Datenschutzbeauftragter@nvb.de zur Verfügung.
- 20.3. Die nvb GmbH verarbeitet folgende Kategorien personenbezogener Daten: Kontaktdaten des Kunden (z. B. Name, Firma, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Daten zur Anschlussnutzung (z. B. Rufnummer des anrufenden und des angerufenen Anschlusses), Angaben zu Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie die Art der Telekommunikationsdienstleistung (Telefondienst, Fax, Datenübertragung etc.), Abrechnungsdaten (z. B. Bankverbindungsdaten), Daten zum Zahlungsverhalten.
- 20.4. Die nvb GmbH verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden zu den folgenden Zwecken und auf folgenden Rechtsgrundlagen:
- a) Erfüllung (inklusive Abrechnung) des Vertrages auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
  - b) Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO.
  - c) Direktwerbung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der nvb GmbH oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.
  - d) Soweit der Kunde der nvb GmbH eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefonwerbung erteilt hat, verarbeitet die nvb GmbH personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung kann der Kunde jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO widerrufen.
  - e) Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden sowie Mitteilung von Anhaltspunkten zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden durch die Auskunftfeien SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der nvb GmbH oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.
- 20.5. Eine Offenlegung bzw. Übermittlung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziffer 20.4. genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Auskunftfeien, Abrechnungs- oder IT-Dienstleister oder andere Berechtigte (z. B. Behörden oder Gerichte), soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung oder Berechtigung besteht.

- 20.6. Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten an oder in Drittländer oder an internationale Organisationen erfolgt nicht.
- 20.7. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zu den unter Ziffer 20.4. genannten Zwecken solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse der nvb GmbH an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.
- 20.8. Der Kunde hat gegenüber der nvb GmbH Rechte auf Auskunft über seine gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO); Berichtigung der Daten, wenn sie fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DSGVO); Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder der Kunde eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen hat (Art. 17 DSGVO); Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 lit. a) bis d) DSGVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DSGVO), Datenübertragbarkeit der vom Kunden bereitgestellten, ihn betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO), Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DSGVO) und Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO).
- 20.9. Verarbeitet die nvb GmbH personenbezogene Daten von Mitarbeitern des Kunden, verpflichtet sich der Kunde seine Mitarbeiter darüber zu informieren, dass die nvb GmbH für die Dauer des Vertrages die folgenden Kategorien personenbezogener Daten der Mitarbeiter zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages verarbeitet: Kontaktdaten (z. B.: Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Daten zur Stellenbezeichnung. Der Kunde informiert die betroffenen Mitarbeiter darüber, dass die Verarbeitung der benannten Kategorien von personenbezogenen Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO erfolgt. Außerdem teilt er den betroffenen Mitarbeitern die Kontaktdaten der nvb GmbH als Verantwortlichem sowie des Datenschutzbeauftragten der nvb GmbH mit.
- 20.10. Im Rahmen des Vertragsverhältnisses hat der Kunde diejenigen personenbezogenen Daten (s. Ziffer 20.3.) bereitzustellen, die für den Abschluss des Vertrages und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung die nvb GmbH gesetzlich verpflichtet ist. Ohne diese Daten kann das Vertragsverhältnis ggf. nicht abgeschlossen bzw. erfüllt werden.
- 20.11. Zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses findet keine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) statt.
- 20.12. Die nvb GmbH verarbeitet personenbezogene Daten, die sie im Rahmen des Verhältnisses vom Kunden erhält. Die nvb GmbH verarbeitet auch personenbezogene Daten, die sie aus öffentlich zugänglichen Quellen, z. B. aus Grundbüchern, Handelsregistern, und dem Internet zulässigerweise gewinnen durfte. Außerdem verarbeitet die nvb GmbH personenbezogene Daten, die sie zulässigerweise von Unternehmen innerhalb ihres Konzerns oder von Dritten, z. B. Netzbetreiber oder Auskunfteien, erhält.

## 21. Außergerichtliche Streitbeilegung

Die nvb GmbH weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der Informationsverpflichtungen nach § 43a TKG, der angemessenen Berücksichtigung behinderter Menschen nach § 45 TKG sowie der weiteren Verpflichtungen der nvb GmbH nach §§ 45a bis 46 Abs. 2 und 84 TKG zwischen ihm und der nvb GmbH zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können der Webseite der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) entnommen werden.

## 22. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Änderungen der Multimedia-AGB und der jeweils Ergänzenden Bestimmungen werden vor Wirksamwerden auf der Webseite der nvb GmbH ([www.nvb.de](http://www.nvb.de)) veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht. Bei wesentlichen Änderungen zu Ungunsten des Kunden kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von einem (1) Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform kündigen. Die nvb GmbH wird den Kunden in der Mitteilung auf das Kündigungsrecht besonders hinweisen. Kündigt der Kunde nicht, tritt die Änderung zum angekündigten Zeitpunkt in Kraft.

## 23. Schlussbestimmungen

- 23.1. Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand Nordhorn.
- 23.2. Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, Anwendung.
- 23.3. Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Bestimmungen sind nur wirksam, wenn die nvb GmbH sie schriftlich bestätigt.
- 23.4. Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der nvb GmbH, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

## B. Ergänzende Bestimmungen für Sprachtelefonie

### 1. Geltungsbereich

Die nvb GmbH erbringt alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen (nachfolgend „Leistungen“) zu den nachstehenden Ergänzenden Bestimmungen (nachfolgend „Sprachtelefonie-AGB“), die zusätzlich zu den Multimedia-AGB (s. Abschnitt A.) gelten sowie zu den weiteren Ergänzenden Bestimmungen (s. Abschnitt C.), soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

### 2. Leistungsumfang

- 2.1. Die nvb GmbH bietet dem Kunden Sprachtelefonie basierend auf einem Internetzugang (VoIP) an, der ermöglicht, Sprachverbindungen über ein komplett digitalisiertes Vermittlungs- und Transportnetz zu führen. Übernommen wird die Realisierung von abgehenden und ankommenden nationalen und internationalen Sprach- sowie Fax-Verbindungen. Die nvb GmbH stellt in diesem Zusammenhang einen paketorientierten Sprachtelefonie-Dienst zur Verfügung.
- 2.2. Die nvb GmbH stellt dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) zur Sprachtelefonie zur Verfügung.
- 2.3. Der Kunde kann sofort auf einen IP-Telefonanschluss wechseln oder durch den Einsatz eines ISDN/IP Gateways zunächst die bestehende Telefonie-Infrastruktur weiter betreiben. Die Lieferung von Hardware ist nicht Gegenstand der Leistung.
- 2.4. Die nvb GmbH bietet die Möglichkeit der IP-Telefonie über verschiedene SIP User Agent Clients (UAC), wie z. B. IP-Telefone (Hardphones), SIP-Softclients in Verbindung mit einem PC oder Laptop oder auch Analog-Telefon Adapter (ATA). An einem kundeneigenen IP-Router wird das LAN des Kunden direkt angebunden, in dem die IP-Telefone bzw. der PC/Laptop mit Softclient eingebunden sind. Der entsprechende IP-Router ist vom Kunden zu stellen. SIP-Telefone werden nicht von der nvb GmbH gestellt.
- 2.5. Die nvb GmbH stellt die beauftragte Anzahl von kostenpflichtigen Accounts (Benutzername/Passwort) zur Verfügung, wobei jedem Account eine Rufnummer zugewiesen wird. Diese Rufnummer kann entweder für Telefonie oder für Faxdienste genutzt werden. Rufaufbau, der unter Einsatz von Software- oder Hardwarebasierter Lösungen – bei Nutzung eines oder mehrerer Accounts – automatisiert und zeitgleich betrieben wird („Power Dialer“), ist nicht gestattet. Ein möglicher Einsatz kann nur nach Prüfung und schriftlicher Genehmigung durch die nvb GmbH erfolgen. Sollten die bestehenden Rufnummern

### Widerspruchsrecht

Sie können uns gegenüber jederzeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung ohne Angabe von Gründen widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist.

Auch anderen Verarbeitungen, die wir auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützen, können Sie uns gegenüber aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, wir können zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist an nvb Nordhorner Versorgungsbetriebe GmbH, Gildkamp 10, 48529 Nordhorn, E-Mail: [kundenservice@nvb.de](mailto:kundenservice@nvb.de), Telefon: 05921/301-222, Telefax: 05921/301-112 zu richten.

- nicht zu der nvb GmbH portiert werden, erhält der Kunde neue lokale geographische Rufnummern von der nvb GmbH zugeteilt. Voraussetzung hierfür ist, dass sich sein Standort im Verfügbarkeitsraum der nvb GmbH befindet.
- 2.6. Ein Kunde kann mehrere Account-Pakete bestellen. Rufnummernblöcke (im Sinne der klassischen Telefonie in Verbindung mit Anlagenanschlüssen) werden ihm nicht zugeteilt. Die Weitergabe der Accounts bzw. die Überlassung von Zugangsdaten (Benutzername/Passwort) an Dritte ist nicht gestattet.
- 2.7. Im Netz der nvb GmbH sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- 3. Sperre**
- 3.1. Die nvb GmbH ist gemäß § 45k TKG berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden auf dessen Kosten für abgehende Telekommunikationsverbindungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens 75,00 € in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht und – sofern kein Fall der Gefährdung der Netzintegrität nach § 11 Absatz 6 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) vorliegt – die Sperre unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtsschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht wurde. Bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt, die der Kunde formgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 45h Absatz 1 Satz 1 TKG außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Bestimmungen der Sätze 2 bis 4 dieser Ziffer gelten nicht, wenn die nvb GmbH den Kunden zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags nach § 45j TKG aufgefordert und der Kunde diesen nicht binnen zwei (2) Wochen gezahlt hat.
- 3.2. Gemäß § 45k Abs. 4 TKG ist die nvb GmbH berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs (6) Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters beim Kunden ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- 3.3. Die nvb GmbH ist nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung berechtigt, die Rufnummer des Kunden nach dem in Ziffer 3.4. geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.
- 3.4. Im Fall der Sperre wird zunächst die abgehende, verbindungskostenverursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperre an, so kann nach einer einwöchigen Abgangssperre auch die eingehende Telefonverbindung gesperrt (Vollsperrung) werden. Sperrkosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
- 3.5. Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.
- 4. Einzelverbindungs nachweis**
- Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung (s. Ziffer 9. der Multimedia-AGB in Abschnitt A.) mit einer Einzelverbindungsübersicht; diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer Telefonflatrate abgegoltenen Verbindungen. In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
- 5. Pflichten des Kunden**
- 5.1. Soweit für die betreffende Leistung der nvb GmbH die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde der nvb GmbH bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- 5.2. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
  - dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes/ISDN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - die nvb GmbH unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der durch die nvb GmbH dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- 5.3. Verstößt der Kunde gegen die in Ziffern 5.2. a) und 5.2. b) genannten Pflichten, ist die nvb GmbH sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- 6. Telefonflatrate und Telefon-Sonderprodukte**
- Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderrufnummern (Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz). Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste (abrufbar unter: [www.nvb.de](http://www.nvb.de)) berechnet.
- 7. Besondere Pflichten bei Telefonflatrate-Tarifen**
- 7.1. Der Kunde darf die pauschale Abrechnung nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde verpflichtet sich daher insbesondere dazu:
- keine Internetverbindungen (Online-Verbindungen) über geografische Einwahlrufnummern oder sonstige Datenverbindungen aufzubauen,
  - keine Verbindungsleistungen entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weiterzugeben (z. B. Call-Shops),
  - keine Massenkommunikation an eine Vielzahl von Dritten durchzuführen (hierunter fallen insbesondere Fax-Broadcasting, Call-Center, Telemarketing-Aktionen, Werbehotlines, Callthrough),
  - keine Verbindungen zu Rufnummern herzustellen, die nicht der direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern dienen (z. B. Radiosendungen),
  - keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben (z. B. Werbehotlines),
  - die Herstellung vergleichbarer Verbindungen zu unterlassen.
- 7.2. Im Falle der missbräuchlichen Nutzung der Telefonflatrate nach Ziffer 7.1. durch den Kunden ist die nvb GmbH berechtigt, die Telefonflatrate außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Telefonflatrate von der nvb GmbH abonniert hätte. Die nvb GmbH ist darüber hinaus berechtigt, den Telefonanschluss gemäß den Regelungen der Ziffer 8. der Multimedia-AGB (s. Abschnitt A.) und Ziffer 3. dieser Sprachtelefonie-AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen.
- 7.3. Sofern der Kunde die Sprachtelefonie gewerblich nutzt, hat er hierüber mit der nvb GmbH eine gesonderte vertragliche Vereinbarung zu treffen.
- 7.4. Die Nutzung ist grundsätzlich untersagt für Serviceprovider im Bereich Telekommunikation und Mehrwertdienste, Callcenter-Dienstleister und Anbieter von Massenkommunikationsdiensten (insbesondere Broadcasting, etc.), Verwaltungen, Finanzdienstleister, Krankenhäuser, Marktforschungsunternehmen und Anbieter, die TK-Dienstleistungen für Dritte bereitstellen. Ebenso dürfen keine Verbindungen hergestellt werden, die vor- oder nachrangig Rückvergütung bezwecken.
- 8. Leistungsstörungen und Gewährleistungen**
- 8.1. Soweit für die Erbringung der Leistungen der nvb GmbH Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die nvb GmbH keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die nvb GmbH tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- 8.2. Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprachflatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
- 8.3. Ansonsten erbringt die nvb GmbH ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- 8.4. Nach Zugang der Störungsmeldung ist die nvb GmbH zur unverzüglichen Störungsbeseitigung (s. Ziffer 15 der Multimedia-AGB) im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- 8.5. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang die nvb GmbH oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.



8.6. Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die nvb GmbH das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

## 9. Datenschutz, Fernmeldegeheimnis

9.1. Die nvb GmbH wird personenbezogene Daten (d. h. Verkehrs- und Abrechnungs-/Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere der DSGVO, des BDSG, des TKG sowie der zugehörigen Rechtsverordnungen in ihrer jeweils neuesten Fassung – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.

9.2. Die nvb GmbH wird alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre technischen Einrichtungen entsprechend gestalten. Das Personal der nvb GmbH ist dementsprechend verpflichtet.

## 10. Rufnummernänderung, Rufnummernmitnahme

10.1. Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber der nvb GmbH nach § 66 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

10.2. Die nvb GmbH trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 46 Abs. 1 TKG auf Wunsch die ihm durch die nvb GmbH zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Rufnummer im Falle eines Wechsels von der nvb GmbH zu einem anderen Telekom-munikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

10.3. Bei Kündigung der Sprachtelefonie-Zusatzoption bestätigt die nvb GmbH die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine (1) Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist die nvb GmbH berechtigt, diese Nummer

- a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock durch die nvb GmbH zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben,
- b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zur nvb GmbH gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

10.4. Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann die nvb GmbH ein Entgelt erheben.

## 11. Teilnehmerverzeichnisse

11.1. Die nvb GmbH trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

11.2. Die nvb GmbH darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen bzw. löschen zu lassen.

## 12. Inverssuche

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. Die nvb GmbH weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der nvb GmbH widersprechen kann.

## C. Ergänzende Allgemeine Bestimmungen für den Internetzugang

### 1. Geltungsbereich

Die nvb GmbH erbringt alle von ihr angebotenen Internetdienstleistungen (nachfolgend „Leistungen“) zu den nachstehenden Ergänzenden Bestimmungen (nachfolgend „Internet-AGB“), die zusätzlich zu den Multimedia-AGB (s. Abschnitt A.) gelten sowie zu den weiteren Ergänzenden Bestimmungen (s. Abschnitt B.), soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

### 2. Leistungsumfang

2.1. Die nvb GmbH stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden tech-

nischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung: a) den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten (IP-Pakete) zu ermöglichen, b) der Zugang wird je nach gewähltem Produkt über separate Zugangstechnik gewährt, wobei sich die nvb GmbH für die Internet-Produkte eine Einschränkung der Bandbreite für einzelne Internet-dienste (z. B. Filesharing) vorbehält.

2.2. Die nvb GmbH ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang kann über Telefonleitungen (Festnetzverbindungen) mittels entsprechender Hardware oder über die moderne Technik der nvb GmbH (neuer Hausanschluss) realisiert werden. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt der nvb GmbH nicht die Verpflichtung, sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen zugehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

2.3. Die nvb GmbH vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Inhalte im Internet werden durch die nvb GmbH nicht überprüft. Für fremde Inhalte, die der Kunde im Internet abrufen, ist die nvb GmbH nach Maßgabe der §§ 7 Abs. 2, 8 bis 10 TMG nicht verantwortlich.

2.4. Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird durch die nvb GmbH im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

2.5. Die nvb GmbH ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der nvb GmbH dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

### 3. Zugangsberechtigung

3.1. Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der durch die nvb GmbH angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die durch die nvb GmbH zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer-Nummern gewährt.

3.2. Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

3.3. Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang der nvb GmbH zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z. B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, mit Ausnahme der in Ziffer 5.3. genannten Personengruppe, zugänglich gemacht wird.

### 4. Vertragsdurchführung, Pflichten der Parteien

4.1. Der Kunde hat rechtzeitig vor dem vereinbarten Beginn der Leistungen der nvb GmbH in seinem Machtbereich auf eigene Kosten alle Voraussetzungen zu schaffen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen der nvb GmbH erforderlich sind. Dies betrifft insbesondere seine eigene technische Ausstattung, die die Nutzung der Leistungen der nvb GmbH ermöglicht.

4.2. Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. Soweit nicht abweichend vereinbart ist die nvb GmbH ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

4.3. Die nvb GmbH ist nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Webseite verpflichtet.

### 5. Verantwortung des Kunden

5.1. Die private Internetdienstleistung darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen eingestellt. Der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größere Netzwerke sind nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus. Sofern der Kunde die Internetdienstleistungen gewerblich nutzt, hat er hierüber mit der nvb GmbH eine gesonderte vertragliche Vereinbarung zu treffen.

- 5.3. Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Zugang keinen öffentlichen Charakter haben.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Webseite oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienstaatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen.
- 5.5. Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen der nvb GmbH dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- 5.6. Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- 5.7. Falls die nvb GmbH in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde auf seine Webseite eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die nvb GmbH bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde die nvb GmbH im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde der nvb GmbH zu ersetzen.
- 5.8. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der nvb GmbH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- 5.9. Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- 5.10. Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der nvb GmbH ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Bestimmungen hinzuweisen.
- 5.11. Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Bestimmungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist die nvb GmbH berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- 6. Gewährleistung der nvb GmbH**
- 6.1. Die nvb GmbH gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleistet die nvb GmbH nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- 6.2. Die nvb GmbH hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- 6.3. Die nvb GmbH leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- 7. Haftung, Haftungsbeschränkung**
- Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Multimedia-AGB (s. Ziffer 17. in Abschnitt A.) gilt für die Haftung der nvb GmbH für die Erbringung der Leistungen Folgendes:
- a) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrtensprechender Ausfertigung von Sicherheitskopien eingetreten wäre.
- b) Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Vertrages auf den der nvb GmbH zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Inhalte gemäß § 7 Abs. 1 TMG. Soweit die nvb GmbH im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde die nvb GmbH von allen solchen Ansprüchen frei.

**8. Sperre, Kündigung**

- 8.1. Bei einem Verstoß des Kunden gegen Ziffer 5. dieser Internet-AGB ist die nvb GmbH zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wieder hergestellt hat.
- 8.2. Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen Ziffer 5. dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist die nvb GmbH zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. Die nvb GmbH wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die nvb GmbH wird die Sperre aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- 8.3. Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Ziffer 8.1. und 8.2. oder gibt er im Fall von Ziffer 8.2. keine Stellungnahme ab, ist die nvb GmbH nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen Ziffer 5. dieser Internet-AGB verstoßenden Inhalte zu löschen.
- 8.4. Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug mit Beträgen von mehr als 75,00 €, ist die nvb GmbH zur Sperre des Zugangs entsprechend § 45k TKG berechtigt. Es gilt insoweit die Sperrungsregelung der Ziffer 3. der Sprachtelefonie-AGB (s. Abschnitt B.) der nvb GmbH.

**9. Datenschutz**

- 9.1. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.
- 9.2. Die nvb GmbH ist zur Einhaltung aller auf den Vertrag anwendbaren Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- 9.3. Der Kunde wird gemäß §§ 12, 13 TMG darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) durch die nvb GmbH in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (§§ 14, 15 TMG). Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die nvb GmbH Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen von § 15 TMG erhebt und verwendet.
- 9.4. Im Übrigen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass die nvb GmbH personenbezogene Daten nach den Vorschriften des TKG, der DSGVO und des BDSG erhebt, verarbeitet und verwendet.
- 9.5. Beide Parteien sind verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.

**nvb Nordhorner Versorgungsbetriebe GmbH**  
Gildkamp 10, 48529 Nordhorn

Tel.: 05921/301-222  
Fax: 05921/301-112

E-Mail: kundenservice@nvb.de  
Internet: www.nvb.de

Störungsnummer: 05921/301-142

Öffnungszeiten Kundencenter:

Montag: 8.00 – 18.00 Uhr  
Dienstag – Donnerstag: 8.00 – 17.00 Uhr  
Freitag: 8.00 – 13.00 Uhr