

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der Ratiodata AG für
Telekommunikationsdienste**
Stand 05. November 2020

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Telekommunikationsdienste (insbesondere, aber nicht ausschließlich: Sprach- bzw. Datenkommunikation, Internetdienstleistungen, Extranetleistungen, das zur Verfügungstellen von Festverbindungen sowie Remote Access-Dienste), die die Ratiodata AG, 60528 Frankfurt am Main, Registergericht Frankfurt am Main HRB 120933 (Ratiodata) gegenüber Unternehmern i.S.d. § 14 BGB erbringt. Sie finden auch auf mit den Hauptleistungen in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung, wobei für ergänzende Leistungen (z.B. Wartung, Werkerstellung) weitere AGB gelten können. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- 1.2 Sofern produktspezifische Leistungsbeschreibungen oder Leistungsscheine einschlägig sind, sind diese Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen/ Leistungsscheinen der Ratiodata von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen/ Leistungsscheine vorrangige Geltung.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die Ratiodata ausdrücklich und schriftlich ihrer Anwendung zugestimmt hat.

2. Vertragsschluss / Leistungsumfang

- 2.1 Angebote der Ratiodata sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet.
- 2.2 Ein Vertrag kommt mit rechtswirksamer Unterzeichnung eines Vertragsdokuments durch beide Parteien oder der Annahme eines Angebotes der Ratiodata durch den Kunden zustande. Ein Vertrag kommt auch zustande, wenn die Ratiodata auf ein Angebot des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt. Die Ratiodata kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen.
- 2.3 Die Einzelheiten der auszuführenden Leistungen, die Planungs- und Ausführungsbedingungen, die

Festlegung der Funktionen und Spezifikationen sowie Angaben über zur Verwendung kommende Teile, Geräte, Programme oder sonstige erforderliche Mittel ergeben sich aus dem zwischen den Parteien abgeschlossenen Vertrag.

- 2.4 Ratiodata behält sich vor, die Rechte und Pflichten aus einem Vertrag aus unvermeidbaren, zwingenden Gründen nach einer Ankündigungsfrist von drei Monaten auf einen anderen Diensteanbieter oder Netzbetreiber zu übertragen, wobei die schutzwürdigen Interessen des Kunden beachtet werden. Sollte der Kunde der Übertragung nicht zustimmen, kann er den Vertrag binnen drei Monaten nach Zugang der Übertragungsmittel schriftlich mit Wirkung zum Zeitpunkt der geplanten Übertragung kündigen.
- 2.5 Die Parteien können im Vertrag einen Zeitplan für den Beginn der Leistungserbringung vereinbaren. Jegliche Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie im Vertrag ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
- 2.6 Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Terminen setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Termine verlängern sich unbeschadet der Rechte der Ratiodata wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der Ratiodata nicht nachkommt.
- 2.7 Ratiodata wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten, soweit diese Leistungseinstellung oder -beschränkung vorhersehbar und die Unterrichtung für Ratiodata zumutbar ist.
- 2.8 Die Leistungsverpflichtung der Ratiodata gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit Ratiodata mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Ratiodata beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen

oder sonstige technische Leistungen Dritter.

- 2.9 Die von der Ratiodata beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der Ratiodata, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.

3. Vertragsänderungen

- 3.1 Einvernehmlich vereinbarte Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Die Schriftform ist nur gewahrt, wenn Änderungen und Ergänzungen als solche bezeichnet, schriftlich abgefasst und von beiden Parteien rechtsverbindlich unterzeichnet sind. Vorstehendes gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis selbst.
- 3.2 Ratiodata kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungsbestimmungen nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern. Änderungen der Entgelthöhe richten sich ausschließlich nach Ziffer 17.4
- 3.3 Ratiodata kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird. Darüber hinaus kann Ratiodata die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. Ratiodata wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen.
- 3.4 Alle Änderungen der Vertragsbedingungen und der AGB werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach

der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich oder in Textform einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung bei Ratiodata eingegangen sein. Ratiodata wird auf diese Folgen in der Mitteilung gesondert hinweisen. Eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen an die in Ziffer 3.3 genannten gesetzlichen Rahmenbedingungen gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zuungunsten des Kunden. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.

4. Grundstücksnutzung

- 4.1 Der Vertrag zwischen Ratiodata und dem Kunden über Telekommunikationsdienste kann von Ratiodata ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der Ratiodata nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
- 4.2 Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn Ratiodata den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrags diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.
- 4.3 Kündigt Ratiodata einen Vertrag wegen Nichtvorlage oder Kündigung des Nutzungsvertrages, ist der Kunde verpflichtet, die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie, sofern es sich um einen Vertrag handelt, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, einen Ablösebetrag in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass Ratiodata kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Ratiodata bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

5. Telekommunikationsdienste

- 5.1 Die Ratiodata erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.
- 5.2 Die Ratiodata erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung).
- 5.3 Die Ratiodata setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität bestehen nicht.
- 5.4 Je nach vertraglicher Vereinbarung sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- 5.5 Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt Ratiodata im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs-nachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
- 5.6 Bei einem Anbieterwechsel wird die Ratiodata die gesetzlichen Vorgaben einhalten. Ratiodata wird sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Die Ratiodata und der aufnehmende Anbieter werden dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Anbieterwechsel maximal einen Kalendertag beträgt. Die Ratiodata weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

- 5.7 Hält Ratiodata die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.
- 5.8 Kommt es zwischen dem Kunden und Ratiodata darüber zum Streit, ob Ratiodata ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 47a TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde gebührenpflichtig bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Dies hat schriftlich oder online auf entsprechendem Antragsformular unter Darstellung des Sachverhalts, des Begehrens und des Nachweises des Versuchs einer Einigung zu geschehen. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain www.bundesnetzagentur.de.

6. Rufnummernvergabe

- 6.1 Ratiodata teilt dem Kunden bei Bedarf schriftlich Teilnehmerrufnummern für den Anschluss zu. Muss die Teilnehmerrufnummer auf Grund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/ oder Ansprüche gegenüber Ratiodata zu.
- 6.2 Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer, so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit gegenüber Ratiodata schriftlich zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. Ratiodata wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefonie- und Fax-/Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangenen Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt Ratiodata keine Haftung.

- 6.3 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird die Ratiodata auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.
- 6.4 Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst die Ratiodata unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seiner Firma (Namen) und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. Die Ratiodata haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inversssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inversssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die Ratiodata die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inversssuche versehen.
- 6.5 Der Kunde kann die Ratiodata beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

7. Mobilfunkdienste

- 7.1 Ratiodata bietet dem Kunden nach gesonderter Vereinbarung Mobilfunkdienste an. Ratiodata bedient sich dabei zur Leistungserbringung der Leistung eines deutschen Mobilfunknetzbetreibers und bietet dem Kunden diese Leistung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung an.
- 7.2 Ratiodata überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Mobilfunkanschluss im vereinbarten Mobilfunknetz und stellt ihm eine Rufnummer zur Verfügung. Ratiodata ist berechtigt, die Teilnehmerrufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur oder aufgrund vom Netzbetreiber vorgegebener technischer Eigenarten des Mobilfunknetzes zu ändern.

Für diesen Fall stehen dem Kunden keine Einwendungen und/ oder Ansprüche gegenüber Ratiodata zu.

- 7.3 Der Kunde erhält für die Laufzeit des Vertrages eine mit der zugeteilten Rufnummer und einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) kodierte Mobilfunkkarte sowie einen entsprechenden persönlichen Entsperrcode (Personal Unlocking Key - PUK). Die Mobilfunkkarte bleibt Eigentum der Ratiodata bzw. des Mobilfunknetzbetreibers und ist bei Ablauf der Gültigkeit bzw. zum Ende des Vertrages unaufgefordert an Ratiodata zurückzugeben. Ratiodata ersetzt die Mobilfunkkarte kostenpflichtig bei Verlust, bei Beschädigung und im Fall, dass der Kunde die Mobilfunkkarte zurückgegeben hat, weil der Verdacht besteht, dass der Personal Unlocking Key (PUK) unbefugten Dritten bekannt geworden sein könnte, oder wenn Ratiodata von dem Kunden die Rückgabe der Mobilfunkkarte verlangt hat. Das Entgelt für den Ersatz bestimmt sich nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen Preisliste.
- 7.4 Der Kunde hat die Möglichkeit, die Identifizierung seines/seiner Mobilfunkanschlusses/-anschlüsse zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich sperren zu lassen.
- 7.5 Eine Nutzung der Mobilfunknetze in Deutschland wie auch im Ausland ist nicht flächendeckend möglich. Schadensersatz- bzw. Regressansprüche aus einer etwaig lückenhaften Verfügbarkeit eines dieser Netze sind daher ausgeschlossen. Aus technischen Gründen können Verbindungen mit anderen Telefonanschlüssen nicht jederzeit und an jedem Ort hergestellt und gehalten werden. Ob Verbindungen im Einzelfall hergestellt und gehalten werden können, hängt insbesondere von geographischen und atmosphärischen Bedingungen sowie von eventuell durch Hindernisse verursachten Funk Schatten ab. Mobilfunkverbindungen zu Anschlüssen im Ausland sowie Mobilfunkverbindungen über ausländische Mobilfunknetze (internationales Roaming) werden nur hergestellt, soweit dies technisch möglich und mit ausländischen Netzbetreibern vereinbart ist.
- 7.6 Der Kunde ist damit einverstanden, dass Ratiodata oder von Ratiodata beauftragte Dritte, z.B. Mobilfunkprovider, bei Teilnahme an dem von Bürger Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Gasstraße 18, 22761 Hamburg, betriebenen Fraud-Prevention-Pool (FPP) Daten, insbesondere über Beantragung, Sperrung und Beendigung des Vertrages, an den FPP übermittelt. Aufgabe des FPP ist es, seinen Vertragspartnern Informationen zu geben, um sie vor Forderungsausfällen zu schützen und ihnen gleichzeitig die Möglichkeit zu eröffnen,

den Kunden bei Verlust der Mobilfunkkarte und/ oder Missbrauch vor weiter gehenden Folgen zu bewahren. Die übermittelten Daten werden ausschließlich zu diesem Zweck verarbeitet und genutzt.

8. Voice over IP

- 8.1 Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Einzelvertrag für die jeweils genutzte Rufnummer angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.
- 8.2 Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der Ratiodata gegenüber angegebenen Ort für die genutzte Rufnummer übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!
- 8.3 Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

9. Zugang zum Internet

- 9.1 Soweit Ratiodata dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist Ratiodata nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. Ratiodata ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.
- 9.2 Ratiodata weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Ratiodata hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der Ratiodata erworben bzw. von dieser erbracht werden.
- 9.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.
- 9.4 Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet,

sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt oder auf seinen Web-Seiten bereitstellt, für Ratiodata fremde Informationen im Sinne des TMG.

- 9.5 Soweit Ratiodata dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für Ratiodata fremde Informationen im Sinne des TMG. Der Kunde ist verpflichtet, Ratiodata von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.
- 9.6 Der Kunde ist zur ressourcenschonenden Nutzung der erbrachten Dienste verpflichtet.
- 9.7 Der Kunde stellt die Ratiodata von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

10. Missbräuchliche Nutzung

- 10.1 Der Kunde darf die Leistungen der Ratiodata weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen im Sinne des Aktienrechts.
- 10.2 Der Kunde ist verpflichtet keine beleidigenden, verleumderischen oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von Ratiodata überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt Ratiodata auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen Ratiodata erhoben werden.
- 10.3 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
- keine Eingriffe in das Netz der Ratiodata oder in andere Netze vorzunehmen;
 - keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten;
 - die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;
 - keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
 - pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB),

- jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
 - im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
 - ehrverletzende Äußerungen enthalten,
 - das Ansehen von Ratiodata schädigen können,
 - sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten.
- 10.4 Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen der Ziffern 10.2 und 10.3 verstoßen.
- 10.5 Ratiodata ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.
- 10.6 Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
- 10.7 Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.
- 10.8 Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangscaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
- 10.9 Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, deren Verwendung nicht den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Verursacht der Kunde vorsätzlich oder fahrlässig eine Störung im Betrieb des Netzwerkes oder der Netzwerkdienste der Ratiodata, so ist der Kunde verpflichtet, Ratiodata die Kosten für die Störungsbeseitigung zu ersetzen.
- 10.10 Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen Ratiodata-Anschluss entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen.
- ## 11. Sperre
- 11.1 Ratiodata ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn
- die hierzu in § 45k Abs.2 TKG genannten Voraussetzungen vorliegen oder
 - wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von Ratiodata in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder
 - ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Ratiodata, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.
- 11.2 Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist Ratiodata nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
- 11.3 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.
- 11.4 Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die Ratiodata den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrecht erhalten werden.
- 11.5 Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird die Ratiodata diese aufheben.
- ## 12. Änderungen des Leistungsumfanges (Change)
- 12.1 Der Kunde kann nach dem Vertragsschluss Änderungen des Leistungsumfanges im Rahmen der Leistungsfähigkeit der Ratiodata verlangen, es sei

denn, dies ist für die Ratiodata unzumutbar. Die Ratiodata wird prüfen, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist und dem Kunden das Prüfungsergebnis mitteilen. Ist das Verlangen grundsätzlich zumutbar und durchführbar, teilt sie gleichzeitig mit, ob zur genauen Analyse der für die Änderung notwendigen Schritte eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist oder nicht. Erfordert ein Änderungsverlangen des Kunden eine derartige umfangreiche Prüfung, ist diese gesondert zu beauftragen. Der Prüfungsaufwand kann von der Ratiodata in Rechnung gestellt werden.

- 12.2 Die Ratiodata wird dem Kunden nach abgeschlossener Prüfung ein Realisierungsangebot für die Änderung unter Angabe von Leistungszeitraum, geplanten Terminen und Auswirkungen auf die Vergütung unterbreiten. Der Kunde wird über das Angebot innerhalb der ihm mitgeteilten Angebotsbindefrist entscheiden. Vereinbarte Leistungsänderungen sind durch entsprechende Anpassungen des Vertrages schriftlich zu dokumentieren. Kommt eine Einigung im Rahmen der Angebotsbindefrist nicht zustande, werden die Leistungen auf der Grundlage des Vertrages weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich entsprechend der Dauer der erfolgten Prüfung des Änderungsverlangens.
- 12.3 Ratiodata und der Kunde können vereinbaren, dass die von dem Änderungsverlangen betroffenen Leistungen bis zur notwendigen Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen unterbrochen werden. Die Ratiodata kann für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Aufwandsvergütung verlangen.

13. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 13.1 Der Kunde wird unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre schaffen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglichen Leistungen der Ratiodata erforderlich sind.
- 13.2 Der Kunde wird sämtliche Rechte, Genehmigungen und Ermächtigungen einholen oder erwerben und während der Vertragslaufzeit aufrecht erhalten, die erforderlich sind, um die Leistungen in seinem Einflussbereich zu erbringen.
- 13.3 Der Kunde stellt für Installation und Betrieb der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen der Ratiodata unentgeltlich und rechtzeitig eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume bzw. Grundstücke sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand. Der Kunde ermöglicht der Ratiodata und deren Gehilfen den jederzeitigen Zutritt zu den technischen Einrichtungen zwecks Durchführung des Vertrages.
- 13.4 Der Kunde ist für die Bereitstellung, Richtigkeit und Vollständigkeit aller Informationen, Arbeitsunterlagen und Arbeitsmittel, die die Ratiodata für die Durchführung der Leistungen benötigt, verantwortlich.
- 13.5 Der Kunde ist für die Sicherheit der Betriebsumgebung verantwortlich, in der die Hard- beziehungsweise Software betrieben wird.
- 13.6 Der Kunde wird von ihm geplante Veränderungen an seiner Betriebsumgebung rechtzeitig mit der Ratiodata abstimmen, sofern diese einen Einfluss auf die vereinbarten Leistungen haben können.
- 13.7 Der Kunde hat der Ratiodata unverzüglich schriftlich jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung, Rechtsform und Rufnummer). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
- 13.8 Der Kunde benennt mindestens einen fachkundigen Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter und hat sicher zu stellen, dass mindestens einer dieser Ansprechpartner erreichbar ist.
- 13.9 Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/oder Verluste von Einrichtungen der Ratiodata in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der Ratiodata den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die Ratiodata oder Dritte zu vertreten haben.
- 13.10 Es obliegt allein dem Kunden, gegen alle Arten von Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wurde. Ratiodata haftet insofern nicht.
- 13.11 Der Kunde darf nur Endgeräte an das Netz der Ratiodata anschließen, die gesetzlichen Vorgaben und einschlägigen geltenden Normen (DIN, EN) entsprechen.
- 13.12 Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen der Ratiodata nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der Gesetze in der jeweils gültigen Fassung benutzen.
- 13.13 Der Kunde verpflichtet sich, alle mit Ratiodata vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, im Falle von Mobilfunkleistungen insbesondere die Personal Identification Number (PIN) und den Personal Unlocking Key (PUK), geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu

schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen. Entsprechendes gilt für die infolge der Nutzung durch Dritte entstandenen Entgelte.

13.14 Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

13.15 Bei der Leistungserbringung ist die Ratiodata davon abhängig, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann die Ratiodata – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans oder der Preise verlangen.

14. Behinderung und Unterbrechung der Leistung

14.1 Ereignisse höherer Gewalt, die der Ratiodata die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen sie, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen alle Ereignisse gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und von den Parteien unverschuldet sind. Die Ratiodata unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes. Sobald zu übersehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung wieder aufgenommen werden kann, ist dies dem Kunden mitzuteilen.

14.2 Ausführungsfristen verlängern sich angemessen, wenn die Behinderung vom Kunden zu vertreten ist. Sie verlängern sich außerdem angemessen, wenn der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung unterlassen oder nicht fristgerecht erbracht hat. In den vorstehenden Fällen ist die Ratiodata berechtigt, für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Vergütung oder die Erhöhung eines vereinbarten Festpreises zu verlangen.

15. Beauftragung Dritter

15.1 Die Ratiodata ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch von ihr bestimmte Unterauftragnehmer ausführen zu lassen, sofern der Unterauftragnehmer die vertraglichen Pflichten, insbesondere solche des Datenschutzes, in gleicher Weise erfüllt wie die Ratiodata.

15.2 Sofern sich Ratiodata zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

16. Datenschutz

16.1 Die Ratiodata wird die einschlägigen gesetzlichen Normen zum Datenschutz, insbesondere auch die aus dem TKG resultierenden, beachten.

16.2 Sofern die Leistungen der Ratiodata eine Auftragsdatenverarbeitung i.S.d. § 11 BDSG enthalten, werden der Kunde und Ratiodata eine entsprechende Ergänzungsvereinbarung zum Datenschutz abschließen, die die gesetzlichen Vorgaben zur Auftragsvergabe nach § 11 Abs. 2 BDSG umsetzt. Der Abschluss dieser Ergänzungsvereinbarung ist zwingend notwendig, wenn Ratiodata Auftragsdatenverarbeitung einschließlich Wartungsleistungen durchführen soll.

17. Vergütung und Zahlungsbedingungen

17.1 Die Ratiodata erhält für ihre Leistungen eine Vergütung gemäß den Regelungen des Vertrages. Sind die Preise nicht im Vertrag bestimmt, so bestimmen sie sich nach der Preisliste der Ratiodata, bei Bestellung über ein elektronisches Bestellsystem nach der dort veröffentlichten Preisliste.

17.2 Angegebene Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sollten für Leistungen zusätzliche Steuern oder sonstige öffentliche Abgaben anfallen, sind diese vom Kunden zu übernehmen.

17.3 Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Ratiodata. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.

17.4 Ratiodata kann die Entgelthöhe für die Zukunft anpassen, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Ratiodata wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Entgeltanpassungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, drei Monate nach der Mitteilung in Kraft. Bei einer Entgelterhöhung hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Inkrafttreten der Entgeltänderung zu kündigen, sofern die Erhöhung mehr als 5 % beträgt.

- 17.5 Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nachträglich jeweils zum Ende eines Kalendermonats, soweit nicht eine andere Rechnungsstellung vereinbart ist. Ratiodata behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. Ratiodata behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
- 17.6 Alle Forderungen werden zehn Tage nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig. Eine freiwillige Abweichung der Ratiodata hiervon zu Gunsten des Kunden begründet für diesen keinerlei Rechtsanspruch auf die Abweichung. Andere Zahlungsweisen sind schriftlich zu vereinbaren.
- 17.7 Beanstandet der Kunde eine Abrechnung über Leistungen der Ratiodata, so muss dies innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber Ratiodata erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Ratiodata wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit Ratiodata die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- 17.8 Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind.
- 17.9 Die Ablehnung von Schecks oder Wechseln behält sich die Ratiodata ausdrücklich vor. Die Annahme von Schecks oder Wechseln erfolgt in jedem Fall nur erfüllungshalber. Alle tatsächlichen Einziehungsspesen werden berechnet. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgekehrte Lastschrift entstehen es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungshelfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
- 17.10 Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist die Ratiodata berechtigt, Verzugszinsen und -pauschalen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Sind die tatsächlichen Zinsbelastungen höher, ist die Ratiodata berechtigt, diese geltend zu machen. Dem Kunden bleibt unbenommen nachzuweisen, dass der Ratiodata kein oder ein geringerer Verzugsschaden entstanden ist. Die der Ratiodata sonst zustehenden Rechte bleiben davon unberührt.
- 17.11 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht, das nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht, nicht ausüben. Er kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufrechnen.
- 18. Eigentums- und Nutzungsrechte**
- 18.1 Ratiodata oder Dritte haben alle Eigentums- oder Nutzungsrechte an den Materialien (z. B. Schriftwerke, Programme, Dokumentationen, Protokolle, Zeichnungen), die während der Durchführung der Leistungen entstehen oder bereits vorher bestanden, sowie deren Bearbeitungen. Soweit im Vertrag nicht anders geregelt, erhält der Kunde eine Kopie dieser spezifizierten Materialien und dafür ein unwiderrufliches, nicht ausschließliches Recht, Kopien dieser Materialien innerhalb seines Unternehmens zu nutzen, auszuführen, zu reproduzieren, anzuzeigen, zu übertragen und zu verteilen. Unternehmen in diesem Sinne ist jede juristische Person (GmbH, AG etc.) sowie jede Tochtergesellschaft, an der eine Beteiligung von mindestens 50 % besteht. Der Kunde ist verpflichtet, den Copyrightvermerk und sonstige Eigentumshinweise auf jeder Kopie anzubringen, die unter diesen Bedingungen angefertigt wird.
- 18.2 Die von der Ratiodata beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und/oder überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Mobilfunkkarten bleiben Eigentum der Ratiodata, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Mobilfunkkarten sowie etwaige Kopien an Ratiodata auf seine Kosten zurückzugeben.
- 18.3 Ratiodata ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
- 19. Leistungsstörungen**
- 19.1 Ratiodata gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren

Sicherheitsvorschriften. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100%ige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.

19.2 Ratiodata übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der Ratiodata, die auf

- Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen,
- den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch Kunden oder Dritte oder
- die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der Ratiodata erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der Ratiodata beruhen.

19.3 Die Ratiodata unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Sofern nicht anders vereinbart sind Meldungen an diese Hotline zu richten.

19.4 Nach Zugang einer Störungsmeldung ist Ratiodata zur Störungsbeseitigung im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.

19.5 Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel, der Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen. Der Kunde wird in angemessenem Umfang Ratiodata oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

19.6 Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus Ziffer 20 dieser AGB ergebenden Haftungsumfang beschränkt.

19.7 Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung Ratiodata verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.

19.8 Ratiodata wird bei der Durchführung von Wartungsarbeiten Rücksicht auf die Interessen des Kunden nehmen. Die Arbeiten sollen deshalb möglichst zu einer Zeit stattfinden, in denen eine geringe Nutzung der Dienste erfolgt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass alle oder einzelne Dienste während der

Durchführung der regelmäßigen Wartungsarbeiten möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen.

19.9 Produktbeschreibungen, Darstellungen und Testprogramme sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen ausdrücklichen Erklärung durch die Geschäftsführung der Ratiodata.

20. Haftung und Haftungsausschluss

20.1 Die Ratiodata haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- im Umfang einer übernommenen Garantie.

20.2 Bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), haftet die Ratiodata im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist, maximal aber begrenzt auf 100.000,00 € je Schadensfall und 500.000,00 € je Kalenderjahr.

20.3 Die Haftung der Ratiodata für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, ist auf 12.500 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern Ratiodata aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens zehn Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

20.4 Bei Verlust von Daten haftet die Ratiodata stets nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich wäre.

20.5 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Ratiodata.

20.6 Eine weitergehende Haftung der Ratiodata besteht nicht. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen

Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.

21. Vertraulichkeit

Die im Rahmen des Vertrages jeweils der anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die bei Gelegenheit der Zusammenarbeit über Angelegenheiten – etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art – der jeweils anderen Vertragspartei bekannt werden, sind vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung des Vertrages ohne die vorherige schriftliche Einwilligung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein zum Zwecke der Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Ein darüber hinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen und die damit verbundene Festlegung von Voraussetzungen und Bedingungen sind gesondert zu vereinbaren.

22. Schutzrechte

22.1 Versucht ein Dritter, gestützt auf angeblich bessere Rechte, den Kunden an der vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen der Ratiodata zu hindern, so zeigt der Kunde dies der Ratiodata unverzüglich schriftlich an. Der Kunde stellt der Ratiodata alle zur Abwehr erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung und gewährt der Ratiodata sonstige angemessene Unterstützung und führt die Gerichtsverfahren im Einvernehmen mit der Ratiodata. Der Ratiodata bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Erledigung vorbehalten. Die Ratiodata wird dem Kunden alle im Zusammenhang mit der Abwehr derartiger Ansprüche entstandenen angemessenen Kosten ersetzen, soweit der Kunde die Abwehr im Einvernehmen mit der Ratiodata betrieben hat. Erstattet der Anspruchsteller dem Kunden Kosten, sind diese vom Kunden an die Ratiodata zurückzugewähren.

22.2 Die Ratiodata wird nötigenfalls ihre Leistungen (einschließlich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen des Kunden Rechte Dritter nicht verletzen, oder sie wird auf ihre Kosten dem Kunden eine Lizenz des Dritten verschaffen. Gelingt weder das Eine noch das Andere oder ist es mit angemessenem Aufwand nicht möglich, sind Drittanprüche aber rechtskräftig festgestellt, so ersetzt die Ratiodata den Schaden, der dem Kunden hierdurch unmittelbar entsteht. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich die Nutzung der Leistungen einstellen. Vorstehender Anspruch

des Kunden ist der Höhe nach auf das für die betroffenen Leistungen entrichtete Entgelt beschränkt.

22.3 Die Ratiodata haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, wenn

- diese auf der Verwendung oder auf der Änderung einer Leistung durch den Kunden oder eines durch diesen beauftragten Dritten beruht, die nicht von Ratiodata schriftlich autorisiert war;
- diese darauf beruht, dass Lieferungen und Leistungen einschließlich Software mit Programmen, Hardware oder anderen Gegenständen von Dritten nicht bestimmungsgemäß kombiniert oder zusammen mit diesen betrieben oder genutzt wurden; oder
- diese auf Informationen, Technologien oder Material des Kunden oder darauf beruht, dass Ratiodata Spezifikationen des Kunden umgesetzt oder berücksichtigt hat.

22.4 Sofern im Rahmen des Vertragsverhältnisses der Kunde der Ratiodata Software oder andere urheberrechtsfähige Materialien zur Nutzung überlässt, so gelten die vorstehenden Absätze entsprechend.

23. Vertragslaufzeit

23.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Ratiodata.

23.2 Verträge können zum Ende der einzelvertraglich vereinbarten Mindestvertragslaufzeit mit der vereinbarten Kündigungsfrist gekündigt werden. Sofern keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat jederzeit gekündigt werden.

23.3 Wird ein Vertrag bei vereinbarter Mindestvertragslaufzeit nicht zum Ende dieser Mindestvertragslaufzeit gekündigt, so verlängert sich der Vertrag automatisch auf unbestimmte Zeit. Ziffer 23.2 Satz 2 gilt entsprechend.

23.4 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistung bereitgestellt ist oder kündigt Ratiodata den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretenem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie an Ratiodata eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden

bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Ratiodata kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Ratiodata bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

23.5 Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.

23.6 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

24. Sonstige Bestimmungen

24.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der Ratiodata nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit Ratiodata ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt

24.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Münster in Nordrhein-Westfalen. Die Ratiodata ist berechtigt, am Hauptsitz oder einem Sitz einer Niederlassung des Kunden zu klagen.

24.3 Die Regelungen des UN-Kaufrechtes (CISG) sind ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss derjenigen Vorschriften des deutschen internationalen Privatrechtes, die auf die Geltung ausländischen Rechtes verweisen.

24.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, wird dadurch der übrige Inhalt dieser AGB nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die dem ursprünglich Gewollten weitestgehend entspricht.