

Stand 21. April 2020

## A - ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. Vertragspartner und Vertragsgegenstand

**1.1. Dienstleister, Rechtsgrundlagen** Die inexo (inexo – Informationstechnologie und Telekommunikation GmbH, Am Saaraltratt 1, 66740 Saarlouis, +49-800-7849375, info@inexo.net, Amtsgericht Saarbrücken Handelsregister-Nr. HRB 103946, nachstehend „inexo“ genannt), erbringt ihre Telekommunikations- und Multimedia-Dienste (zusammen „Dienste“ genannt) im Rahmen der nachfolgenden AGB und weiterer dienstspezifischer Vorschriften. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Bedingungen im jeweiligen Auftragsformular und den produktspezifischen Leistungsbeschreibungen gelten die Regelungen in folgender Reihenfolge: Auftragsbestätigung, Datenschutzhinweise, Produktspezifischen Leistungsbeschreibungen, Preisliste, Produktinformationsblatt sowie Allgemeine Geschäftsbedingungen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen.

**1.2. Technische Mittel** Bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen ist inexo in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. inexo ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit dies zumutbar ist. Ergänzend gelten die Bestimmungen zur Vertragsänderung und die Ausführungen zur Geschäftsgrundlage.

**1.3. Eigentum an den netzseitigen Einrichtungen von inexo** Die bei Vertragsabschluss bestehende Eigentumsituation bezüglich aller etwaig erforderlichen netzseitigen Infrastruktur, einschließlich der installierten Gegenstände, bleibt unberührt, d. h. jede Partei bleibt Eigentümer der von ihr installierten Infrastruktur. inexo installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entferntbar sind, sofern kein Wegerecht besteht. Der Kunde wird sicherstellen, dass inexo, bzw. von ihr beauftragte Unternehmen, bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen können, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen. Diese Regelungen gelten auch entsprechend, wenn der Anschluss durch Dritte installiert oder die Netzeinrichtungen durch Dritte bereitgestellt werden.

**1.4. Vorrangige gesetzliche Regelungen, §§ 43 a-47 b TKG** Bei Telekommunikationsdiensten gelten im Falle ihrer Anwendbarkeit insbesondere die §§ 43a – 47b TKG (Kundenschutz) uneingeschränkt, die AGB beabsichtigen keine Änderung der vorgenannten Bestimmungen.

**1.5. Abweichende AGB** Abweichende Bedingungen des Kunden sind für uns unverbindlich, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen, es sei denn, wir stimmen diesen schriftlich zu. Die nachstehenden Bedingungen gelten auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Kunden die Bestellung des Kunden vorbehaltlos ausführen.

**1.6. Volljährigkeit der Kunden** inexo akzeptiert bei Bestellungen natürlicher Personen nur volljährige Personen als Kunden.

**1.7. Lieferzeiten** Der Kunde wird die erforderlichen Geräte und Zugangsdaten spätestens 3 Wochen vor dem Schaltungstermin erhalten. Der Schaltungstermin wird dem Kunden gesondert mitgeteilt.

**1.8. Vertragssprache** Die Vertragssprache ist, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, deutsch.

### 2. Vertragsschluss und Korrespondenz

**2.1. Angebot und Annahme** Der Vertrag über die einzelnen Leistungen kommt – soweit nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist – durch den Auftrag des Kunden (Antrag) und die schriftliche oder elektronische Vertragsbestätigung von inexo (Annahme) zustande. Der Kunde ist unter Berücksichtigung der unter Geschäftsgrundlage genannten Erwägungen zwei Wochen an seinen Auftrag gebunden. Die Annahme des Antrages durch inexo kann auch durch die Schaltung des Kundenanschlusses erfolgen.

**2.2. Zugang von Willenserklärungen** Erklärungen in Papierform gelten ab dem 6. Werktag nach Versand als zugegangen. Der Zugang der Online-Rechnungen gilt bei Nutzung des Internetportals mit Erhalt der Benachrichtigungs-E-Mail als erfolgt. Der Kunde verzichtet insofern auf die Einrede, dass die Rechnung ihm nicht zugegangen sei, es wird darauf hingewiesen, dass mit dem Zugang von Erklärungen der Vertragsschluss oder eine Vertragsänderung erfolgen kann und Fristen in Gang gesetzt werden können. Dies kann zur Vereinbarung einer neuen Mindestvertragslaufzeit führen und es können Rechte sowohl begründet als auch ausgeschlossen werden, es erfolgt auf dem jeweiligen Anschreiben eine Belehrung des Kunden über die Folgen.

**2.3. Inhalt der Kundenkorrespondenz** Jede Form der Kommunikation oder Zahlung muss die eindeutige Zuordnung zum inexo-Kunden gewährleisten (z. B. durch Angabe von Kundennummer, Name, ggf. Rechnungsnummer o. Ä.).

**2.4. Kundenlegitimation** inexo kann die Erteilung von Auskünften sowie die Vereinbarung von Vertragsänderungen alternativ zur Schriftform bei telefonischem Kontakt davon abhängig machen, dass sich der Kunde z. B. durch Nennung seines Geburtsdatums etc. legitimiert. Alle Vereinbarungen werden von inexo in Textform bestätigt.

**2.5. Auftragserteilung des Verbrauchers im Fernabsatz** Im Falle der Auftragserteilung durch den Kunden als Verbraucher mittels Fernkommunikationsmitteln (z. B. Telefon, Fax, E-Mail, Online-Web-Formular) gelten die gesetzlichen Widerrufsrechte. Im Falle des Widerrufs eines Fernabsatzvertrages hat der Verbraucherkunde die zusätzlichen Kosten zu tragen, die entstanden sind, weil er sich für eine andere Art der Lieferung, als die von inexo angebotene günstigste Standardlieferung, entschieden hat. Satz 1 und 2 gelten nicht, wenn inexo sich ausdrücklich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen.

### 2.6. Vertragsänderung

**2.6.1. Vertragsänderung durch den Kunden** Der Kunde ist berechtigt, eine Vertragsänderung nach den nachstehenden Regeln vorzunehmen: Vertragsveränderungen sind sowohl die Veränderungen im Leistungsumfang des bestehenden Vertrages als auch die Hinzubuchung jeder weiteren Leistung der inexo. Eine Leistungserhöhung kann jederzeit vorgenommen werden, ebenfalls die Hinzubuchung aller verfügbaren Produkte der inexo. Eine Leistungsreduzierung kann durch den Verbraucher ebenfalls jederzeit vorgenommen werden, hierfür ist ein Entgelt gemäß einer Preisliste (s. „Entgelte/Preisliste“) zu entrichten.

**2.6.2. Vertragsänderung durch inexo** inexo hat das Recht, jederzeit Änderungen der Vertragsbedingungen, der Preise oder der Leistungen vorzunehmen. inexo wird den Kunden mindestens sechs Wochen vor dem Inkrafttreten (schriftlich oder elektronisch) über Änderungen und deren Umfang informieren. Bei Änderungen zu Ungunsten des Kunden kann der Kunde den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung über den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich kündigen. Die Änderung gilt als genehmigt und wird zum Änderungszeitpunkt wirksam, wenn der Kunde sein Kündigungsrecht nicht innerhalb der oben genannten Monatsfrist ausübt. In der Änderungsmitteilung weist inexo den Kunden auf das Kündigungsrecht hin. Unbeschadet des Vorstehenden ist inexo bei einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen. Wir behalten uns daneben die jederzeitige Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor, soweit dadurch der Vertragspartner nicht schlechter gestellt wird. Es bedarf hierfür keiner Zustimmung durch den Vertragspartner, wenn die Änderung durch eine Veränderung der Gesetzeslage, durch höchstgerichtliche Rechtsprechung oder die Veränderung der Marktgegebenheiten indiziert wurde.

**2.7. Geschäftsgrundlagen, Anpassungsrecht** Geschäftsgrundlage der Leistungserbringung ist die Verfügbarkeit während der gesamten Vertragslaufzeit. inexo kann zur Leistungserbringung auf Vorleistungen Dritter angewiesen sein, ebenfalls kann der Ausbau der Infrastruktur noch ausstehen. Sollte nach Vertragsschluss aus infrastrukturellen oder technischen Gründen, die inexo nicht zu vertreten hat, die Inbetriebnahme oder die Weiterführung der Dienstleistung nicht möglich sein, behält sich inexo vor, dem Kunden eine durch Qualität und Preis vergleichbare Leistung zur Verfügung zu stellen, bzw. die Leistung nach billigem Ermessen anzupassen. inexo wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste bzw. einer vergleichbaren Leistung entspricht. Ist die Weiterführung oder Anpassung der Leistung nicht bzw. nur mit unverhältnismäßigen Mitteln möglich, sind sowohl der Kunde als auch inexo berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Bezüglich etwaiger Schadensersatzansprüche gilt das zur Haftung der inexo Gesagte entsprechend.

**2.8. Technischer Ablauf** Der Kunde kann unter [www.inexo.net/privatkunden/tarife](http://www.inexo.net/privatkunden/tarife) eigenständig ein Produkt seiner Wahl auswählen und wird durch einen Klick auf den Button „weiter“ durch den Bestellprozess geführt. Der Kunde kann durch einen Klick auf den Button „Schritt zurück“ seine Auswahl widerrufen und kommt dadurch auf die vorherige Seite. Auf der letzten Seite des Bestellprozesses wird dem Kunden eine Übersicht über das gewünschte Produkt gezeigt und der Kunde kann das Produkt durch betätigen des „jetzt zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ Buttons den Bestellprozess abschließen.

**2.9. Speicherung des Vertragstextes** Nachdem der Kunde seine Bestellung durch einen Klick des Buttons „kostenpflichtig bestellen“ an uns übermittelt hat, erhält er eine Eingangsbestätigung zu seiner Bestellung per E-Mail. Nach Prüfung seiner Bestellung erhält er gegebenenfalls eine Auftragsbestätigung. Diese enthält weitere Informationen sowie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die aktuelle Preisliste. Außerdem enthält die Auftragsbestätigung die Kundennummer. Wir speichern die Vertragsunterlagen und diese sind 24 Stunden nach Erhalt der E-Mail-Auftragsbestätigung auf unserem Kundenportal unter <https://bp.inexo.net/#/public/login> abrufbar und können heruntergeladen werden. Zum Anschauen der Vertragsunterlagen benötigt der Kunde einen

PDF-Reader. Bei Fragen zu dem Vertrag steht unsere Servicehotline unter 0800-7849375 zur Verfügung.

### 3. Vertragslaufzeit und Kündigung

**3.1. Mindestlaufzeit, Laufzeitverlängerung** Soweit im Einzelfall nichts Abweichendes vereinbart, gilt eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit. Soweit nicht abweichend vereinbart, verlängert sich der Vertrag über inexo-Dienstleistungen automatisch um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wurde.

**3.2. Mindestvertragslaufzeit bei Vertragsänderung** In allen Fällen der durch den Kunden veranlassten Vertragsänderung beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird.

**3.3. Beginn der Mindestlaufzeit und Verlängerung** Eine vereinbarte Mindestlaufzeit beginnt immer mit der Schaltung der Kundenverbindung. Liegt der Leistungsbeginn nach Vertragsschluss, verlängert sich die Mindestlaufzeit um die Dauer zwischen Vertragsschluss und Leistungsbeginn.

**3.4. Kündigungsform** Kündigungen sind in Textform auszusprechen, der Kommunikationsweg lässt Beweislasten unberührt.

**3.5. Ordentliche Kündigung** Die ordentliche Kündigung ist mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragslaufzeitende möglich. Zur Einhaltung der Frist ist der Eingang bei inexo maßgeblich.

**3.6. Fristlose Kündigung** Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten.

**3.7. Schadensersatz nach Kündigung** Im Falle der von inexo ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund ist inexo berechtigt, den in der Preisliste (s. „Entgelt/Preisliste“) genannten Betrag zu verlangen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass inexo überhaupt kein Schaden entstanden ist oder der tatsächliche Schaden wesentlich niedriger ist, als dieser Betrag. inexo steht der Nachweis eines höheren Schadens offen.

### 4. Entgelte

**4.1. Zahlungsverpflichtung** Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß dem jeweils vereinbarten Vertrag, einer möglichen Preisliste (s. „Entgelt/Preisliste“) und aufgrund seiner Nutzung bzw. Leistungsmanspruchnahme zu zahlen, die sich auf Grund seines Vertrages ergeben.

**4.2. Grundgebühr** Monatliche fixe vereinbarte Preise, wie z. B. die sog. „Grundgebühr“, sind beginnend mit der Bereitstellung zu zahlen. Ist nichts anders vereinbart, sind solche Entgelte monatlich im Voraus zu zahlen.

**4.3. Sonstige Entgelte** Sonstige Entgelte, wie insbesondere nutzungsabhängige Entgelte, sind nach Erbringung der Leistung und Rechnungsstellung zu zahlen.

**4.4. Preisliste** Sämtliche weiter etwaig zu leistende Entgelte ergeben sich entweder aus Individualvereinbarungen oder können einer Preisliste entnommen werden, sofern diese durch die inexo bereitgestellt wird. (Dann einsehbar unter [www.inexo.net/downloads](http://www.inexo.net/downloads), alternativ ist die Preisliste in einem Kundenportal der inexo hinterlegt, soweit dieses bereitgestellt wird) Dies gilt auch, soweit in diesen AGB auf diese Liste Bezug genommen wird. Besteht eine Preisliste nicht, bedeutet dies keinen Anspruchsverzicht, die wechselseitigen Ansprüche bestehen dann im gesetzlichen Umfang. Im Falle der Pauschalierung von Schadensersatzansprüchen in der Preisliste bleibt dem Kunden immer der Nachweis vorbehalten, dass die Forderung nicht oder nicht in der geltend gemachten Höhe entstanden ist. inexo bleibt bei der Geltendmachung auf der Basis einer Preisliste immer der Nachweis vorbehalten, dass ein höherer Schaden entstanden ist, mit Nutzung einer Preisliste ist nicht der Verzicht auf die Geltendmachung eines höheren Schadens verbunden.

**4.5. Berechnete Nutzungen** Nach dem erstmaligen Anschluss ist der vereinbarte, monatlich zu zahlende Preis ab dem Tage der Freischaltung für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zuzahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird er taggenau berechnet.

**4.6. Entgelte bei Nutzung durch Dritte** Der Kunde hat die Kosten für eine Nutzung insgesamt zu zahlen, und zwar auch diejenigen Entgelte, die durch die zulässige oder unzulässige Nutzung durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat. Hierbei hat der Kunde alle ihm möglichen und zumutbaren Maßnahmen gegen Missbrauch Dritter zu treffen (vgl. nachstehende Hinweise).

**4.7. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung** Beide Seiten können nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit ihre Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Die Abtretung von Ansprüchen gegen inexo ist nur nach schriftlicher Zustimmung von inexo wirksam.

**4.8. Abgaben** inexo ist berechtigt, im Falle einer Änderung der gesetzlich vorgeschriebenen Abgaben, die direkt auf die Entgelte entfallen (insbesondere Umsatzsteuer) die Entgelte für Waren oder Leistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen geliefert oder erbracht werden, ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung des Umsatzsteuersatzes entsprechend anzupassen.

### 5. Leistung, Übergabe, Störung

**5.1. Leistungsbereitstellung und Abnahme** Die Leistung von inexo ist mit abgeschlossener Installation bereitgestellt. Die Installation gilt am Tag der tatsächlichen Installation als abgeschlossen, es sei denn, der Kunde teilt inexo binnen zwei Wochen nach dem Installationstermin mit, dass die Installation nicht bzw. fehlerhaft ausgeführt wurde. Die Nichtmitteilung eines Fehlers hat zur Folge, dass sich die Beweislast bezüglich des Vorliegens eines Mangels umkehrt, nach der Abnahme hat der Kunde den Mangel nachzuweisen. Sofern nichts anders vereinbart wird, wird die Leistung am APL des Kunden erbracht, dies gilt auch bei FTTH/FTTB-Leistungen.

**5.2. Terminvereinbarungen** inexo bzw. der Installationspartner vereinbaren mit dem Kunden für den Kunden Termine. Termine gelten für inexo erst dann als verbindlich, wenn diese von inexo als solche in Textform bestätigt werden. Sofern der Kunde Terminabsprachen für die Bereitstellung/Installation nicht einhält, ist inexo berechtigt, den ihr entstandenen Schaden geltend zu machen, die dessen Höhe sich aus der Preisliste (s. Entgelt/Preisliste) ergeben kann. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass inexo ein Schaden bzw. ein Aufwand überhaupt nicht oder in einem Umfang entstanden ist, der niedriger als die Pauschale ist.

### 5.3. Leistungsstörungen und höhere Gewalt

**5.3.1. Anzeigepflichtung** Der Kunde wird inexo Mängel der Leistung unverzüglich anzeigen, die von ihm erkennbar waren oder erkennbar sein mussten. In Fällen höherer Gewalt ist inexo von ihren Leistungspflichten befreit. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Krieg, innere Unruhen, Streik und Aussperrung, auch in Zulieferbetrieben. inexo beseitigt Störungen der Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

**5.3.2. Mitwirkungsverpflichtung** Bedarf es zur Behebung einer Störung der Mitwirkung des Kunden, insbesondere im Zusammenhang mit dem Austausch und/oder der Konfiguration einer CPE (s. „CPE“), so hat der Kunde die ordnungsgemäße Durchführung der Maßnahme während der üblichen Geschäftszeiten zu dulden bzw. beim Austausch und/oder der Konfiguration der CPE (s. „CPE“) mitzuwirken, wobei die Mitwirkung bei einer Konfiguration oder einer vergleichbaren Leistung bevorzugt über einen telefonischen Kontakt erfolgen soll.

**5.3.3. Ersatzleistung** Der Kunde hat inexo diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die inexo durch die Überprüfung der Leistung oder Anlagen entstanden sind, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass inexo die Störung nicht zu vertreten hat. Sofern sich die Höhe der zu ersetzenden Kosten aus einer Preisliste ergeben gilt Folgendes:

Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die Kosten nicht oder nicht in der geltend gemachten Höhe angefallen sind. Sind mit der Störungsbeseitigung auf Wunsch des Kunden zugleich Änderungen oder Verbesserungen verknüpft, sind diese rechnerisch abgezogen von der Störungsbeseitigung gesondert zu vergüten.

**5.4. Wartung** Vorausschbare und/oder notwendige Betriebsunterbrechungen werden dem Kunden rechtzeitig bekanntgegeben und falls möglich im Voraus abgesprochen. Zur Wartung von Geräten und Leitungen notwendige Betriebsunterbrechungen sind zu dulden. Bedarf es in diesem Zusammenhang einer Mitwirkungsverpflichtung des Kunden, insbesondere in Zusammenhang mit dem Austausch einer CPE, so hat der Kunde die ordnungsgemäße Durchführung der Maßnahme nach Absprache zu dulden bzw. beim Austausch der CPE nach Maßgabe der zuvor genannten Regelung zur Mitwirkungsverpflichtung zu handeln.

### 6. Abrechnung, Zahlungsbedingungen, Einwendungen

**6.1. Rechnungslegung** Rechnungen werden dem Kunden im inexo-Kundenportal bereitgestellt, wo sie dauerhaft einsehbar sind. Der Kunde erhält eine Benachrichtigung per E-Mail, sobald die Rechnung im Kundenportal zur Verfügung steht. Es obliegt dem Kunden, regelmäßig die Rechnungsdaten abzurufen. Lediglich auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden oder sofern eine Lastschrift dieser Vereinbarung nicht eingelöst bzw. zurückgereicht wurde, bekommt er alle Rechnungen in Papierform, bis er wieder die Umstellung auf ausschließliche Online-Zurverfügungstellung verlangt. inexo ist berechtigt, für jede in Papierform erstellte Rechnung den gemäß einer Preisliste geltenden Preis zu berechnen. Für verbrauchsabhängige Entgelte aus Abrufen bei einem Drittanbieter wird eine separate Rechnung erstellt. Übernimmt inexo die Abrechnung namens und im Auftrag des Drittanbieters, gelten die Abrechnungsregeln insgesamt entsprechend.

**6.2. Zahlung durch Lastschrift, SEPA-Mandat, Lastschriftkläufer** inexo behält sich vor, den Vertragsabschluss von der Erteilung eines Lastschriftmandates abhängig zu machen. Für die Zahlung durch Lastschrift (SEPA-Lastschrift) gilt das Folgende: Der Kunde ermächtigt inexo, durch eine entsprechende ausdrückliche Erklärung, die Entgelte von dem angegebenen Konto einzuziehen (Einzugsermächtigung/

SEPA-Mandat). Die Ankündigung des Einzugs (Vorabinformation/„Prenotification“) erfolgt spätestens fünf Werktage vor Geltendmachung der Lastschrift, in der Regel mit der Rechnungsstellung. Der Einzug erfolgt frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang. Die Rechnung wird dem Kunden per E-Mail, in seinem persönlichen Kundenportal oder auf sonstige vereinbarte Weise bekannt gegeben und kann dort von ihm abgerufen werden. Der Kunde hat für ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto zu sorgen, damit die fälligen Beträge eingezogen werden können. Der abgebuchte Betrag kann im Einzelfall von dem in der Vorabinformation einer Einzelabrechnung mitgeteilten Betrag abweichen, wenn a.) das SEPA-Mandat für mehrere Vertragsverhältnisse erteilt wurde, b.) für jedes Vertragsverhältnis eine gesonderte Abrechnung/Rechnung sowie eine gesonderte Vorabinformation erfolgt und c.) jeweils das gleiche Fälligkeitsdatum der einzelnen Rechnungsbeträge, das heißt, für die Summe der Einzelabrechnungen (Gesamtsumme), gilt.

**6.3. Rücklastschrift** Bei Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, berechnet inxio eine Bearbeitungsgebühr gemäß einer jeweils aktuellen Preisliste pro Lastschrift. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

**6.4. Verrechnung nach Zahlungseingang** Zahlungseingänge werden zunächst auf alte, sodann auf die am wenigsten gesicherte, sodann auf die lästigere und sodann auf die fällige Forderung verrechnet. Dem Kunden bleibt eine andere Leistungsbestimmung vorbehalten.

**6.5. Zugang der Rechnung** Hinsichtlich des Rechnungszugangs gilt die vorangegangene allgemeine Regelung bezüglich des Zugangs von Erklärungen. Der Zugang hat auf weitere Rechte des Kunden Auswirkungen, er setzt insbesondere die Rügefrist gem. den nachstehenden Vereinbarungen in Gang.

**6.6. Einwendungen gegen die Rechnungslegung, Zugang** Der Kunde hat Einwendungen gegen ihm berechnete Forderungen innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform gegenüber der inxio geltend zu machen. Das Unterlassen der rechtzeitigen Einwendung gilt als Genehmigung, inxio wird mit der Entgeltforderung auf die Einwendungsfrist und auf die Rechtsfolgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Unterlässt der Kunde die Erhebung von Einwendungen innerhalb der gesetzlichen Archivierungsfrist, längstens jedoch innerhalb von acht Wochen, gilt die jeweilige Rechnung seitens des Kunden nach Maßgabe des § 45 i TKG als genehmigt. War der Kunde ohne Verschulden gehindert, die Einwendungsfrist einzuhalten, so kann er die Einwendungen zwei Wochen nach Wegfall des Hindernisses nachholen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Erhebung begründeter Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

**7. Besonderheiten bei Abrechnung von Telekommunikationsdiensten** Bei der Abrechnung von Telekommunikationsdiensten (insbes. Festnetz, E-Mail-Accounts) gilt ergänzend zu den allgemeinen Abrechnungsbedingungen Folgendes:

**7.1. Einzelverbindungs-nachweis** Der Kunde kann inxio nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen damit beauftragen, einen Einzelverbindungs-nachweis (EVN) zu erstellen.

**7.2. Verbindungsdaten** Die gesetzmäßig zur Ermittlung und Abrechnung der Vergütung gespeicherten Verkehrsdaten werden von inxio drei Monate nach Rechnungsversand standardmäßig vollständig gespeichert und spätestens nach dieser Frist gelöscht. Im Fall der Erhebung von Einwendungen werden die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus gespeichert. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert, oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft inxio keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

## 8. Verzug des Kunden

**8.1. Verzugseintritt** Der Kunde kommt automatisch, auch ohne Mahnung, in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 30 Werktagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei inxio auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto einget.

## 8.2. Verzugsfolgen

**8.2.1. Verzugsfolgen** Befindet sich der Kunde in Verzug, werden vorbehaltlich der Geltendmachung eines weitergehenden Verzugs-schadens Zinsen in gesetzlicher Höhe geltend gemacht.

**8.2.2. Verzugs-schaden** Für die Anbahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu zahlen. inxio steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden steht der Nachweis offen, dass ein Schaden nicht oder nicht in dieser Höhe entstanden ist. Im Übrigen verbleibt es bei der unter „Entgelte/Preisliste“ getroffenen Regelung.

**8.2.3. Sperre** inxio ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Regelungen zu sperren. Der Kunde bleibt auch während der rechtmäßigen Sperrung zur Zahlung der vereinbarten verbindungsunabhängigen Vergütung sowie der aufgelaufenen Außenstände verpflichtet.

**8.2.4. Kündigungsrecht, Pauschale für Restlaufzeit** Im Falle einer fristlosen Kündigung durch inxio aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, ist inxio bei Verträgen mit Vertragslaufzeitbindung berechtigt, einen sofort in einer Summe fälligen, pauschalierten Aufwandsersatz zu verlangen, dieser beträgt 50 % der bis zum Ende der regulären Laufzeit fälligen monatlichen nutzungsunabhängigen Vergütung. inxio ist bei Nachweis berechtigt, einen höheren Aufwand geltend zu machen. Dem Kunden ist jedoch ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass inxio kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist. Kündigt inxio den Vertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund vor Mitteilung der Betriebsbereitschaft der Leistungen oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. Kündigt der Kunde den Vertrag aus einem nicht von inxio zu vertretenden Grund vor Mitteilung der Betriebsbereitschaft der Leistungen oder bevor vereinbarte Änderungsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten nach Maßgabe einer jeweils aktuellen Preisliste der inxio zu zahlen. Im Übrigen gelten die unter „Entgelte/Preisliste“ getroffenen Regelungen gleichermaßen auch hier.

## 9. Nutzungsbedingungen

**9.1. Nutzungsrechte** In Bezug auf die dem Kunden nach diesem Vertrag eventuell bereitgestellte Software wird ihm für die Dauer des Vertrages ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht eingeräumt. Die dann etwaig weiteren Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers werden dem Kunden zur Verfügung gestellt und sind dann zu beachten.

**9.2. Überlassung an Dritte** Der Kunde ist nur berechtigt, die Nutzung der von inxio erbrachten Leistungen dritten Personen zu überlassen, soweit diese dem Unternehmen angehören, mit ihm in einem Haushalt leben, und/oder die Nutzung in ähnlicher Weise sozial adäquat ist (z. B. Familienmitglieder). Dies gilt auch für die vorübergehende Überlassung, soweit es sich um Nutzung im Rahmen allgemein üblichen Gebrauchs handelt. Der Kunde darf den Dienst im übrigen Dritten nicht zum alleinigen Gebrauch zur privaten oder gewerblichen Nutzung oder in sonstiger Weise überlassen oder weitervermieten, es sei denn, es wird individualvertraglich gestattet. Dritte sind auch mit dem Kunden verbundene Unternehmen, zum Beispiel im Sinne des § 15 AktG.

Der Kunde hat die Pflichten und Obliegenheiten nach diesen Vereinbarungen, insbesondere den Zugangsschutz zu seinen Einrichtungen, zu wahren.

## 9.3. Haftung bei Verstoß gegen Nutzungsbedingungen

Der Kunde haftet für schuldhaft verursachte Schäden durch nicht eingehaltene Nutzungsbedingungen. Diese werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Es gelten dabei die regulären Entgelte, ohne Berücksichtigung der Telefon-Flatrate oder einer sonstigen inxio Telefonie-Option. Bei solchen Verstößen ist inxio zudem berechtigt, den Flat-Tarif oder die Paketpreise/Pauschalpreise fristlos zu kündigen. Bei schwerwiegendem Verstoß kann auch der gesamte Vertrag außerordentlich gekündigt werden.

## 10. CPE

**10.1. Eigentum** Die dem Kunden für die Vertragsdauer leihweise überlassenen technischen Einrichtungen (z. B. Customer-Premises-Equipment – „CPE“) bleiben, soweit nichts anderes vereinbart wird, Eigentum von inxio.

**10.2. Beeinträchtigung des Eigentums** Bei Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust ist inxio unverzüglich zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann inxio den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

**10.3. Beschädigung, Zerstörung und Sicherung der CPE** Im Falle der Zerstörung des Geräts bzw. der technischen Einrichtungen, die auf ein vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten zurückzuführen ist, das dem Kunden zuzurechnen ist, hat der Kunde die erforderlichen Reparaturkosten bzw. bei Unmöglichkeit der Reparatur den aktuellen Zeitwert zu ersetzen. Der Kunde ist verpflichtet, in die Kundenzimmer eingebrachte Gegenstände, Anlagen, Geräte sowie Hard- und Software der inxio sorgfältig und pfleglich zu behandeln und vor schädlichen Einflüssen wie z. B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fernzuhalten. Eingriffe in die technischen Anlagen (z. B. durch Öffnen) oder Veränderungen dürfen nur von inxio vorgenommen werden. Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm genutzten Einrichtungen, die im Eigentum von inxio stehen, innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung durch Dritte oder durch höhere Gewalt, z. B. durch Blitzschlag, zu sichern und zu versichern. Der Kunde tritt seinen bezüglich der CPE bestehenden Versicherungsanspruch sicherheitsshalber an die dies annehmende inxio ab und ist verpflichtet, diesen offenzulegen.

**10.4. Eigene Sicherheitsmaßnahmen** Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Nutzung und die Sicherheit seines Anschlusses verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche und bekanntgewordene Sicherheitslücken.

**10.5. Vorgehensweise bei Vertragsbeendigung** Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeendigung ein von inxio gestelltes Gerät bzw. eine technische Einrichtung vollständig innerhalb von zehn Werktagen, in einwandfreiem Zustand sowie auf seine Kosten an inxio bzw. an den von inxio benannten Logistikpartner zurückzusenden. Die Kosten des Versandes sind vom Kunden zu übernehmen. Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die Widerrufsbelehrung.

**10.6. Kauf der technischen Einrichtung** Ist der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages und ist nichts anderes vereinbart, geht das Eigentum an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten. Wird der Vertrag innerhalb der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, gleich aus welchen Gründen, beendet, ist inxio berechtigt, subventionierte Hardware zurückzufordern. Für den Fall der Rückforderung wird die Differenz zwischen Neu- und Zeitwert erstattet.

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. inxio steht das Recht zu, bei Mängeln in Absprache mit dem Kunden, die von dem Kunden gewünschte Art der Nacherfüllung im gesetzlichen Rahmen zu entscheiden. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der inxio.

## 11. Nutzung eigener Telekommunikations-einrichtungen durch den Kunden

Nutzt der Kunde bei der Inanspruchnahme von Telekommunikationsdiensten der inxio (z. B. Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikations-einrichtungen (insbesondere gem. § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

**11.1. Betreiberpflichtung** Telekommunikations-einrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass nach dem Stand der Technik Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der inxio oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen zu entsprechen.

Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikations-einrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde selbst insbesondere für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. inxio weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von inxio liegen. Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat, und inxio keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

**11.2. Zugangsdaten** inxio wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikations-einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

**11.3. Allgemeiner Hinweis** Zur vorgenannten Information ist inxio gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass inxio dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikations-einrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

inxio empfiehlt den Kunden, nur dann vom Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikations-einrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde entsprechend technisch versiert ist und/oder technischen Sachverstand selbst durch Dritte bereitstellt. Ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikations-einrichtungen Gebrauch machen will, kann und muss jeder Kunde selbst beurteilen. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird inxio diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

## 12. Sperre

**12.1. Gesetzliche Grundlage** inxio darf öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste nur nach Maßgabe von § 45k TKG ganz oder teilweise sperren, § 108 Abs. 1 TKG (Notruf) bleibt unberührt.

**12.2. Sperrung nach fristloser Kündigung** Im Übrigen darf inxio den Anschluss des Kunden nur sperren, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat oder eine Gefährdung der Einrichtungen der inxio vorliegt, insbesondere des Netzes durch Rückwirkungen von Endeinrichtungen, oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht, und inxio deswegen aus Gründen der Schadensminderungspflicht den Netzzugang für den Kunden sperren muss. Andere Dienste als die vorgenannten, darf inxio sperren, wenn der Kunde mit mindestens einem durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbetrag (ausgenommen sind TK-Leistungen) in Verzug ist. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

**13. Datenschutz** Rechtsgrundlage für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des Kunden sind vorvertragliche Verhandlungen, der Vertrag, und alle sonst einschlägigen Gesetze, insbesondere das TKG. Weitere Hinweise zur Datenverarbeitung ergeben sich aus unserer Datenschutzerklärung [www.inxio.de/datenschutz](http://www.inxio.de/datenschutz), es gelten zudem unsere ergänzenden vertraglichen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO für Lieferanten bzw. Kunden der inxio, die sie unter [www.inxio.net/AGB](http://www.inxio.net/AGB) einsehen können. Auf Wunsch werden diese Information auch in Papierform zur Verfügung gestellt.

## 14. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen, inxio bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Insbesondere gelten folgende Pflichten:

**14.1. Mitteilung geänderter Kundendaten** Eintretende Änderungen des Namens, der Anschrift, der Bankverbindung und/oder Änderungen der E-Mail-Adresse sind inxio unverzüglich in Textform mitzuteilen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach und kann daher vertragsrelevante Post nicht zugestellt werden, ist inxio berechtigt, für die zur Adressermittlung erforderlichen Kosten und die Kosten des dabei entstehenden Verwaltungsaufwandes eine Pauschale gemäß einer Preisliste zu erheben, es sei denn, der Kunde hat die gescheiterte Zustellung nicht zu vertreten. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, im Übrigen gelten die unter „Entgelte/Preisliste“ getroffenen Regelungen.

**14.2. Beschaffung von Genehmigungen** Der Kunde beschafft von ihm ggf. zu verantwortende Genehmigungen der Grundstückseigentümer so rechtzeitig, dass Planung und Erstellung des beauftragten Anschlusses termingerecht erfolgen können.

**14.3. Unterstützung bei der Einholung von Genehmigungen** Der Kunde unterstützt inxio bei der Einholung aller von inxio beizubringenden Genehmigungen, indem er für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgt, soweit sie den Kunden betreffen.

**14.4. Informationen, Zutritt** Der Kunde stellt inxio alle zur Abwicklung der Leistungserbringung erforderlichen Informationen bereit. Der Kunde ermöglicht Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von inxio den Zutritt zu Räumen und Einrichtungen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.

**14.5. Verwendung von zugelassenen Geräten** Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem inxio-Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikations-Protokollen entsprechen.

**14.6. Ausschluss strafrechtlicher/sittenwidriger Verwendung** Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass der Kunde für die bestimmungswidrige Nutzung der Einrichtung auch im Falle der Nutzung durch Dritte haftet, soweit er diese zu vertreten hat. Die Dienstleistungen dürfen insbesondere nicht zur Erfüllung von strafrechtlichen Tatbeständen missbraucht werden. Eine Anrufweiterleitung darf nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden oder im Privatkundenbereich der mit ihm, unter der inxio genannten Kundenadresse, in einem Haushalt lebenden Personen eingerichtet werden. Vor der Einrichtung einer solchen Anrufweiterleitung hat der Anschluss eines Dritten, hat er dessen Einverständnis einzuholen.

**14.7. Übermäßige Nutzung** Der Kunde verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon nicht durch missbräuchliche, übermäßige Inanspruchnahme belastet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch durch Dritte eingehalten werden, denen der Kunde den Zugang zu den eingerichteten Telekommunikationswegen gewährt.

**14.8. Mitteilungsverpflichtung bei Missbrauchsverdacht, eigene Sicherung, Hausverkabelung** Den Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Benutzerkennung/seines Passworts oder sonstiger Zugangsdaten teilt der Kunde inxio unverzüglich mit. Der Kunde verpflichtet sich, das Passwort auf Verlangen von inxio unverzüglich zu ändern. Der Kunde hat die weiteren in diesen AGB genannten Pflichten und Obliegenheiten einzuhalten, insbesondere auch die in Zusammenhang mit den einzelnen Leistungen genannten besonderen Pflichten. Dem Kunden obliegt, soweit nicht etwas anders vereinbart ist, in eigener Verantwortung die Einrichtung üblicher und angemessener Nutzungs- und Zugangssicherheit. Dem Kunden obliegt es, für die Einrichtung und/oder Konfiguration der erforderlichen Hardware und sonstigen Einrichtungen des Kunden, wie der Hausverkabelung, Sorge zu tragen.

**14.9. Leistungsstörung** Der Kunde wird erkennbare Leistungsstörungen unverzüglich an inxio melden

## 15. Haftung

**15.1. Vorsatz, Personenschäden** Bei vorsätzlichem Handeln und dem Eintritt von Personenschäden haftet inexio unbeschränkt.

**15.2. Vermögensschäden, § 44 a TKG, sonstige Haftung** Die Haftung für Vermögensschäden, die bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstleistungen entstehen, ist nach § 44a TKG beschränkt. inexio haftet für Sach- und solche Vermögensschäden, die nicht in Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten erfolgen, für vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Sie haftet darüber hinaus für die vorgenannten Schäden, wenn diese auf der Verletzung einer von inexio zugesicherten Eigenschaft oder einer Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht der inexio beruhen. Soweit inexio nicht grob fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht verletzt, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt, höchstens jedoch auf einen Betrag von 12.500 Euro.

**15.3. Haftungsausschluss im Übrigen** Im Übrigen ist die Haftung von inexio ausgeschlossen. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt unberührt. In keinem Fall haftet inexio für Schäden, die sich aus dem Wegfall von Genehmigungen oder dem Ausfall von Einrichtungen anderer Anbieter ergeben. Vorangehende Klauseln und zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt. Die Haftung von inexio ist ebenfalls ausgeschlossen für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe des Kunden entstanden sind. Kein Vertragspartner kann mangels Verschulden für höhere Gewalt haftbar gemacht werden.

**16. Besondere Informationen für Telekommunikationsdienste nach telekommunikationsrechtlichen Vorschriften**

**16.1. Informationen zur Leistung** Informationen über die möglicherweise von inexio zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden, und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich, sofern inexio solche Verfahren eingerichtet hat, im Internet auf der Webseite von inexio.

**16.2. Serviceleistungen, Kontaktadressen** Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet auf der Webseite von inexio abrufbar.

**16.3. Entgeltverzeichnis** Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Entgeltverzeichnis ist auf der Webseite von inexio abrufbar oder wird auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung gestellt.

**16.4. Maßnahmen gegen Integritätsverletzungen** Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen inexio auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet auf der Webseite von inexio.

**16.5. Anbieterwechsel** Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen: Der Vertrag mit inexio muss fristgerecht gegenüber der inexio gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Anbieterwechselauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei inexio eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Weitere Hinweise zum Anbieterwechsel können dem „Leitfaden zur Kundeninformation zum Anbieterwechsel im Festnetz“ unter: [www.bundesnetzagentur.de/cin\\_1422/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Anbieterwechsel/Anbieterwechsel\\_node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/cin_1422/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Anbieterwechsel/Anbieterwechsel_node.html) entnommen werden.

**16.6. Schlichtungsverfahren** Der Kunde hat im Falle eines Streits mit inexio die Möglichkeit bei den in § 47a TKG genannten Fällen ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten. Hierfür hat er einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten (Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation, Ref. 216, Postfach 8001, Tulpenfeld 4, 53105 Bonn, Telefax 030 224 80518). Näheres hierzu unter [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/Schlichtungsverfahren/Schlichtungsverfahren\\_node.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/Schlichtungsverfahren/Schlichtungsverfahren_node.html).

**16.7. Einseitige Sperre** Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.

**16.8. Teilnehmerverzeichnis** Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen zu lassen.

**16.9. Leistungsabweichung** Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzugangsdienstes und der angegebenen Leistung steht dem Kunden, der Verbraucher ist, als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen. Die Möglichkeit des Verbrauchers, sich vorab bei inexio und/oder der Bundesnetzagentur zu beschweren, bleibt davon unberührt, auf die Regelung zur Durchführung der Schlichtungsverfahren wird verwiesen.

**16.10. Umzug ohne Anbieterwechsel**

**16.10.1. Weiterversorgung am neuen Wohnsitz**

Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des § 13 BGB, ist inexio verpflichtet, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort angeboten wird.

Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet. Der Kunde hat den Umzug, den Zeitpunkt des Umzuges sowie die neue Adresse inexio rechtzeitig, jedoch mindestens einen Monat vor Durchführung des Umzuges, in Textform mitzuteilen. inexio kann einen angemessenen Aufwand für die Bearbeitung des Umzuges verlangen, dessen Höhe sich aus einer jeweils gültigen Preisliste nach Maßgabe der unter „Entgelte/Preisliste“ getroffenen Regelung ergibt. Entsteht tatsächlich ein höherer Aufwand und weist inexio diesen nach, kann ein höherer Aufwandsausfall anfallen; dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Aufwand nicht oder nicht in dieser Höhe angefallen ist.

**16.10.2. Angepasste Weiterversorgung am neuen Wohnsitz** Wird die Leistung am neuen Wohnsitz des Verbraucherkunden nicht so wie bislang technisch und kaufmännisch vereinbart angeboten, gibt es aber ein technisch und wirtschaftlich ausreichend vergleichbares Produkt (z. B. andere, noch angemessen vergleichbare, Bandbreite zu entsprechend geändertem Preis), dann kann inexio gegenüber dem Kunden nach § 315 BGB dieses geänderte Vertragsprodukt bestimmen. Es ist das am besten geeignete Produkt zu wählen. Dieses Vertragsprodukt wird somit der neue Leistungs- und Vertragsgegenstand am neuen Wohnsitz des Verbraucherkunden. Da dieses vertraglich vereinbarte Produkt am neuen Wohnsitz verfügbar ist, kommt dem Verbraucherkunden kein allgemeines Kündigungsrecht zu. Kann der Verbraucherkunde aber begründet darlegen, dass ihm aus besonderen Gründen der Wechsel zu diesem neuen Produkt unzumutbar ist, z. B. weil er aus gewichtigen Gründen auf die bislang vereinbarte vertragliche Bandbreite angewiesen ist, so wird die Änderung nicht wirksam und der Verbraucherkunde ist zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt (vgl. § 46 Abs. 8 S. 3 TKG). inexio wird den Verbraucherkunden bei der Änderungsanzeige auf die vorgenannte Frist und das vorstehend beschriebene Kündigungsrecht und dessen Voraussetzungen hinweisen. Durch eine berechtigte Kündigung wird der Vertrag beendet, ohne dass einer Partei wegen der Vorzeitigkeit der Vertragsbeendigung weitere Rechte, wie insbesondere Schadensersatz, zustehen.

**16.10.3. Sonderkündigungsrecht, § 46 Absatz 8 TKG** Wird die Leistung von inexio nicht an dem neuen Wohnsitz des Kunden angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrags, mit einer einmonatigen Frist berechtigt. Die Kündigung wird jedoch erst wirksam, wenn uns der Kunde, unter Vorlage der amtlichen Meldebescheinigung den Umzug zum neuen Wohnort nachweisen kann.

**17. Außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Die Plattform findet sich unter <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle ist inexio nicht verpflichtet und nicht bereit.

**18. Sonstige Bestimmungen**

**18.1. Schriftform** Mündliche Nebenabreden gelten nur, wenn eine Bestätigung in Textform durch inexio erfolgt.

**18.2. Übertragung** Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von inexio auf einen Dritten übertragen. inexio darf den Vertrag auf ein konzernverbundenes Unternehmen der inexio i. S. d. §§ 15 ff. AktG oder einen anderen Dritten übertragen. Hierzu hat inexio dem Kunden die Übertragung mit einer Vorfrist von einem Monat anzuzeigen. Dem Kunden steht ab der Anzeige das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages mit einer Frist von einem Monat zu. inexio wird den Kunden auf die Frist und sein Kündigungsrecht hinweisen.

**18.3. Salvatorische Klausel** Sollte eine oder mehrere Bestimmungen aus dem gesamt bestehenden Vertragswerk unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

**18.4. Gerichtsstand** Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so ist – soweit nicht anderweitig vereinbart – Saarlouis ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten. inexio ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden

an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

**18.5. Anzuwendendes Recht** Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen inexio und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und sonstiger internationaler Übereinkommen.

## B - BESTIMMUNGEN FÜR TELEFONIE

### 1. Dienstleistung von inexio und Anpassungsrecht

**1.1. Allgemeine Leistungsbeschreibung** inexio stellt für den Kunden die vereinbarte Anbindung z. B. als DSL-Anbindung, als Zugang zum öffentlichen Telefonnetz, gemäß der Leistungsbeschreibung bereit. Die Einzelheiten zur Leistung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung zu dem jeweils gebuchten Produkt.

**1.2. Ausschließlicher Betreiber, kein call-by-call** Sofern der Kunde bei Vertragsschluss nicht über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende nicht beibehalten will, teilt inexio dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer zu. inexio ist als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch ausschließlicher Verbindungsanbieter des Kunden, sodass eine Verbindung über call-by-call oder pre-selection mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber nicht möglich ist.

**2. Umzug – ohne Anbieterwechsel** Bezüglich eines Umzuges ohne Anbieterwechsel gilt das im Allgemeinen Teil A Gesagte unter Berücksichtigung der Differenzierung zwischen Unternehmern und Verbrauchern, weiter gilt, was folgt:

**2.1. Auftragsstornierung** Für eine Auftragsstornierung wegen vom Kunden zu vertretender, mehr als zweimal nicht möglicher Terminvereinbarung, berechnet inexio eine Bearbeitungsgebühr gemäß einer aktuellen Preisliste. (s. Teil A, „Entgelte/Preisliste“, darüber hinaus gelten die dort getroffenen Regelungen).

**2.2. Installationskosten** Für den auf Kundenwunsch durchgeführten „Vor-Ort-Austausch“ von DSL-Router, HomeServer oder sonstigen Einrichtungen nach einer etwaigen Garantiezeit berechnet inexio eine Bearbeitungsgebühr gemäß einer aktuellen Preisliste. (s. Teil A, „Entgelte/Preisliste“, darüber hinaus gelten die dort getroffenen Regelungen).

**2.3. Empfangsgerät** Weitere Voraussetzung für die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen ist das Vorhandensein eines geeigneten Empfangsgerätes (z. B. Telefon).

## C - BESTIMMUNGEN FÜR INTERNET-ACCESS

### 1. Leistungen/Nutzung des Internet-Access

**1.1. Leistung** inexio ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet. Die Leistungsparameter, wie z. B. die Bandbreite der Nutzung, ergeben sich aus den genaueren Vorgaben des Zugangs, laut vereinbartem Auftrag bzw. Leistungsbeschreibung. Voraussetzung dieser Leistung ist, dass der Kunde über einen Anschluss verfügt, der die Nutzung der erforderlichen Schnittstelle zum Internet ermöglicht. Für den Anschluss gelten insbesondere die nachfolgenden besonderen Bestimmungen für den Anschluss. Soweit inexio kostenlose Dienste und Leistungen erbringt (z. B. Informationen und Nachrichten auf der inexio-Homepage), handelt es sich nur um ergänzende Informationen, auf die kein vertraglicher Anspruch besteht, es sei denn, diese Informationen bzw. Dienste sind in der Leistungsbeschreibung oder andere Weise als Vertragsgegenstand aufgeführt.

**1.2. Geschäftsgrundlage technische Verfügbarkeit, Anpassungsrecht** Geschäftsgrundlage der Leistungserbringung ist die Verfügbarkeit der jeweiligen Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit. Aufgrund technischer und physikalischer Gründe kann es nach Vertragsschluss dazu kommen, dass sich Kapazitäten (Bandbreiten) verändern. inexio steht deshalb ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von inexio nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung, mit einer Ankündigungsfrist von zwei Wochen ab Zugang des Schreibens, auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für den Kunden zur Verfügung stehenden Anschlussleitung objektiv ändert. inexio wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Sollte die Leistungsänderung für den Kunden unzumutbar sein, kann er den Vertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Änderungsmitteilung kündigen, ohne dass einer der Parteien weitere Rechte durch die Kündigung entstehen. Die Frist zur Änderung und der Kündigung beginnt erst mit der gesonderten Information über dieses Sonderkündigungsrecht.

**1.3. IP-Adressen** Sollten dem Kunden feste öffentliche IP-Adressen zugewiesen werden, ist der Kunde bei Vertragsbeendigung verpflichtet, die Nutzung einzustellen und die IP-Adressen an inexio freizugeben. inexio behält sich eine Änderung der zugewiesenen IP-Adressen jederzeit vor.

**1.4. E-Mail-Adresse** Wird an den Kunden als Teil der produktspezifischen Leistungsbeschreibung eine E-Mail-Adresse vergeben, bleibt diese im Eigentum von inexio. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeendigung die Nutzung einzustellen.

**1.5. Übermäßige Nutzung** In Ergänzung zu den Hinweisen und Verpflichtungen in Teil A der AGB verpflichtet sich der Kunde, alles zu unterlassen, was die Leistung oder Verfügbarkeit des Dienstes beeinträchtigen oder gefährden könnte (z. B. E-Mail-Spamming, Massen-E-Mails, Denial-of-Service-Angriffe etc.).

**2. Nutzung und Sicherheit** Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Der Kunde respektiert Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, einen von inexio bereitgestellten Internetdienst nicht für Informationen und Darstellungen mit rassistischen, gewaltverherrlichenden oder der Menschenwürde verletzenden Inhalten zu nutzen. Weiter verpflichtet sich der Kunde sicherzustellen, dass Minderjährige keinen Zugang zu für sie ungeeignete Informationen bekommen. Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch inexio, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten. Eine Sicherung der Daten erfolgt durch inexio nicht. Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet (es darf somit z. B. kein öffentlicher Hotspot für den Internet-Access betrieben werden). Nutzt der Kunde für den Internetzugang ein eigenes Endgerät, gelten die Regelungen unter Allgemeinen Bedingungen entsprechend.

## D - BESTIMMUNGEN ZUR NUTZUNG DES E-MAIL-DIENSTES

### 1. Dienst und Allgemeines

Sofern inexio im Rahmen ihrer Internetdienstleistungen dem Kunden die Nutzung eines E-Mail-Dienstes ermöglicht, kann der Kunde eigene E-Mails über das Internet versenden und empfangen. Der Kunde hat sich über die jeweiligen Konfigurationen in der konkreten technischen Ausgestaltung zu informieren und sicherzustellen, dass die technischen Komponenten (Hard- und Software) miteinander korrespondieren. Der Kunde hat sicherzustellen, dass er sein E-Mail-Postfach regelmäßig überprüft, damit der Speicherplatz seines E-Mail-Postfachs jederzeit für eingehende E-Mails ausreicht und er rechtzeitig von den eingehenden Inhalten Kenntnis erlangen kann. Der hierfür reservierte Speicherplatz und die Speicherdauer ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Der Abruf liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

### 2. Nutzung und Verantwortlichkeit

Der Kunde erkennt an, dass ausschließlich der Verfasser von E-Mails für den Inhalt nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich sind. Gegenstand des Dienstes ist, dass zum Schutz aller Nutzer sowie zum Schutz der Systeme von inexio alle E-Mails auf die Freiheit von Viren (einschließlich Würmern, trojanischen Pferden u. Ä.) mittels eines automatisierten Verfahrens oder im Einzelfall überprüft werden können. Ein Anspruch auf Prüfung oder deren Erfolg, kann aufgrund der technischen Besonderheiten nicht übernommen werden.

## E - ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN TV-PRODUKTE

### 1. Allgemeines

Für TV-Leistungen der inexio gelten diese Besonderen Bestimmungen, die TV-Leistungsbeschreibung, die Preisliste (s. Teil A, „Entgelte/Preisliste“) sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Im Falle von Widersprüchen gilt A Ziffer 1.1.

### 2. Dienstleistung inexio TV

#### 2.1. Leistungsvoraussetzungen

**2.1.1. Vertragstort, Vertragspartner, Anschluss** inexio ermöglicht dem Kunden, entsprechend dem vertraglich vereinbarten Umfang, gemäß der Leistungsbeschreibung für TV und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, die Nutzung von TV Leistungen über seinen inexio-Breitband-Festnetzanschluss innerhalb Deutschlands. Das Leistungsangebot bezüglich TV richtet sich je nach Produkt nur an volljährige Verbraucher (§ 13 BGB), dann ausschließlich zur privaten und nicht-öffentlichen Nutzung (z. B. nicht in Restaurants), in Deutschland. Voraussetzung für die Nutzung von TV-Leistungen ist das Vorhandensein eines betriebsfähigen und nicht gesperrten inexio-Breitband-Festnetzanschlusses mit einem Tarif mit mindestens 25.000 Kbit/s im Download oder besser. Der Kunde hat sicherzustellen, dass dieser Anschluss während der gesamten Laufzeit bereitgestellt ist, entfällt der Anschluss, kann das Produkt nicht genutzt werden.

**2.1.2. Empfangsgerät, Darstellungsgerät** Weitere Voraussetzung für die Nutzung von TV-Leistungen ist das Vorhandensein eines geeigneten Empfangsgerätes (z. B. inexio TV-Box) sowie eines Darstel-

lungsgerätes, wie

z. B. Fernseher, beim Kunden. Im Übrigen gelten die allgemeinen Regelungen bezüglich der Kundeneinrichtungen (s. Allgemeiner Teil A, CPE)

## 2.2. Leistungsinhalt

**2.2.1. Auflösung der Darstellung** inexo ermöglicht dem Kunden durch die TV-Leistung, über den Internetzugang in seiner Wohnung das beauftragte inexo TV-Angebot in Standard Auflösung (Standard Definition – SD) und, soweit ohne technische Freischaltung verfügbar, auch in High-Definition-Auflösung (HD) gemäß der Leistungsbeschreibung TV zu empfangen und zu nutzen.

**2.2.2. Inhalte und Sender** Ein Anspruch des Kunden auf Verfügbarkeit bestimmter Inhalte oder Sender besteht bei der Inanspruchnahme von TV-Leistungen und den Programmpaketen nicht. Die Auswahl der Sender und der Umfang des Programmangebotes werden von inexo festgelegt und können sich verändern. inexo hat keinen Einfluss auf Programminhalte und Sendezeiten. Weiterhin hat inexo keinen Einfluss auf die generelle Verfügbarkeit der Angebote der Senderunternehmen, insbesondere bei Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs von inexo ebenso bei dem Ausfall von Sendesignalen oder einer Störung in der Verkabelung beim Kunden.

**2.2.3. Abruf und Aufzeichnung** inexo ermöglicht dem Kunden, Mediathek-Inhalte von TV-Sendern, soweit von diesen bereitgestellt, online gemäß der Leistungsbeschreibung inexo TV abzurufen. inexo ermöglicht dem Kunden während der Vertragslaufzeit, gemäß der TV-Leistungsbeschreibung, die Aufzeichnung von Sendungen – auf einem für den Kunden dediziert bereitgestellten verschlüsselten Cloud-Speicherplatz – zu programmieren und aufgezeichnete Sendungen über seinen inexo Breitband-Festnetzanschluss wiederzugeben, sowie Live-Pause, Instant-Restart und Catch-Up. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die vorgenannten Funktionen bei einer bestimmten Sendung oder für einen bestimmten Sender. Die Nutzung der vorstehenden Funktionen ist jeweils abhängig von den inexo durch die Sender gewährten Rechten.

## 3. inexo TV-Zusatzdienste

inexo stellt dem Kunden, auf Wunsch und gegen zusätzliches Entgelt, im vertraglich vereinbarten Umfang und gemäß der TV-Leistungsbeschreibung sowie im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung von zusätzlichen Paketen – in Form von verschiedenen wählbaren Programmpaketen, HD oder zusätzlichem privatem Cloud-Speicherplatz zur Aufzeichnung von Sendungen – zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung von Zusatzdiensten ist das Vorhandensein von Einrichtungen gemäß der TV-Leistungsbeschreibung der inexo beim Kunden. Details zu den einzelnen Zusatzdiensten ergeben sich aus der TV-Leistungsbeschreibung der inexo.

## 4. Nutzung und Pflichten des Kunden

**4.1. Keine Vervielfältigung** Der Kunde ist nicht berechtigt, die durch die TV-Leistung der inexo zugänglich gemachten Leistungsinhalte oder Teile von Leistungsinhalten außerhalb des vertraglich zulässigen Zwecks zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu teilen, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen oder zugänglich zu machen.

**4.2. Keine Überlassung an Dritte** Dem Kunden ist es nicht gestattet, die überlassenen Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen.

**4.3. Softwareanpassung** Der Kunde hat automatisch durchgeführte Änderungen von inexo an der Software der inexo TV-Box und/oder des Programms zum Empfang von inexo TV-Inhalten (z.B. durch eine inexo TV-App) zuzulassen.

## 5. Nutzungsrechteinräumung, Rechte Dritter, Freistellung

**5.1. Nutzungsinhalt** inexo räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches sowie nicht an Dritte übertragbares, nicht unterlizenzierbares und räumlich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränktes Nutzungsrecht zur vertraglich vorgesehenen Nutzung der Leistungsinhalte ein. Der Kunde darf die Leistung nur innerhalb des vertraglich vorgesehenen nutzen.

**5.2. Zu beachtende Rechte Dritter** Die dem Kunden durch TV-Leistungen der inexo zugänglich gemachten Leistungsinhalte sind regelmäßig durch nationale und internationale gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter geschützt, insbesondere Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte. Der Kunde stellt sicher, dass diese Rechte nicht durch seine Nutzung verletzt werden. Die vertragsgemäße Nutzung stellt im Verhältnis zu inexo keine Verletzung dar.

**5.3. Freistellung Verletzung Rechte Dritter** Der Kunde verpflichtet sich zur Haftungsfreistellung gegenüber inexo, falls inexo von Dritten wegen der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.

## 6. Jugendschutz-PIN

inexo verwendet als Altersverifikationssystem eine Jugendschutz-PIN, um Minderjährige vor entwicklungsbeeinträchtigenden Sendungen außerhalb der Sendezeitschienen des § 5 Abs. 4 JMStV zu schützen. Der Kunde muss bei Sendungen, bei denen eine entwicklungsbeeinträchtigende Wirkung auf Minderjährige anzunehmen ist und die Ausstrahlung außerhalb der Sendezeitschienen erfolgt, die Jugendschutz-PIN eingeben, bevor die Sendung empfangen werden kann. Der Kunde stellt sicher, dass Minderjährige keinen Zugang zu für sie ungeeigneten Inhalten bekommen. Der Kunde wird seine Jugendschutz-PIN nicht an Dritte, insbesondere Minderjährige, weitergeben und sie vor dem Zugriff Dritter schützen. Der Kunde wird inexo unverzüglich unterrichten und eine neue Jugendschutz-PIN anfordern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Dritte von dieser Kenntnis erlangt haben.

## 7. Laufzeit und Kündigung

**7.1. Mindestlaufzeit** Es gilt eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende der Mindestlaufzeit. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, verlängert sich der Vertrag über TV-Leistungen der inexo automatisch um jeweils ein Jahr, soweit er nicht rechtzeitig zum Ablauf der Mindestlaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit gekündigt wurde. S. 1 und S. 2 gelten nicht, sofern das TV Produkt als Upgrade zum bestehenden Telekommunikations- oder Multimedia-Dienst im Sinne des Teil A-Allgemeine Bestimmungen behandelt wird. In diesem Fall wird das TV Produkt in die Laufzeit des bereits bestehenden Telekommunikations- oder Multimediavertrags aufgenommen.

**7.2. Kündigungswirkung** Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses über inexo TV enden ebenfalls alle gebuchten Zusatzdienste. Bestehende Festnetzverträge sind, sofern nicht ausdrücklich ebenfalls gekündigt, von der Kündigung nicht berührt und laufen fort.

**7.3. Beendigung des Breitbandanschlusses** Mit dem Ende der Vertragslaufzeit des vom Kunden beizustellenden inexo Breitband-Festnetzvertrages endet ebenfalls automatisch, ohne dass es einer separaten Kündigung bedarf, der Vertrag über inexo TV und etwaige Zusatzdienste.

## Ergänzende vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO für Kunden der inexo

### 1. Allgemein

**1.1. Anwendungsbereich** Die „Ergänzende vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung“ (nachstehend „Vereinbarung“) konkretisiert die Verpflichtungen der Parteien zu den Anforderungen des Datenschutzes im Rahmen des zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrags in seiner Ausformung durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der weiteren vertraglichen Vereinbarungen. Diese ergänzende Vereinbarung steht unter der Bedingung, dass entsprechend des Hauptvertrags eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag im Sinne des Art. 28 DSGVO erfolgt. Die Vereinbarung gilt entsprechend für die Prüfung, Fernprüfung und Wartungsdienstleistungen, wenn dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann. Der Auftraggeber kann dieser Vereinbarung widersprechen, wenn es im Hauptvertrag im konkreten Einzelfall um eine Produktnutzung geht, bei der keine personenbezogenen Daten im Auftrag verarbeitet werden. Mit dem Widerspruch sichert der Auftraggeber dem Auftragnehmer zu, dass keine Verarbeitung stattfindet, die eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung erfordert.

**1.2. Gegenstand** Der Gegenstand des Auftrags im Sinne der Vereinbarung ergibt sich aus dem Hauptvertrag in seiner Ausformung durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den weiteren vertraglichen Vereinbarungen. Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben im Hauptvertrag. Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind die Datenarten/-kategorien, wie sie sich aus dem Hauptvertrag sowie den damit verbundenen, näher die Leistung definierenden Dokumentationen ergeben. Dabei handelt es sich beispielsweise, aber nicht zwingend, um Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, Verbindungsdaten, Nutzungsdaten, Kundendaten, Planungs- und Steuerdaten oder Auskunftsanfragen. Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen die Daten, wie sie sich aus dem Hauptvertrag ergeben. Hierbei handelt es sich beispielsweise, aber nicht zwingend, um Kunden, Interessenten, Abonnenten, Beschäftigte, Lieferanten, Handelsvertreter und Ansprechpartner. Soweit in dieser Auftragsverarbeitung keine Sonderregelungen enthalten sind, gelten die Regelungen aus dem Hauptvertrag. Bei Widersprüchen zu datenschutzrechtlichen Regelungen geht diese Auftragsverarbeitung vor.

**1.3. Dauer** Die Laufzeit dieser Vereinbarung entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags. Die Möglichkeiten zur fristlosen Kündigung bleiben hiervon unberührt.

### 2. Technisch Organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der

Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen. Die TOMs unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. Der Auftraggeber und der Auftragsverarbeiter sind sich einig, dass die definierten TOMs ausreichend im Sinne der DSGVO sind. Die Einzelheiten der TOMs können Sie im Kundenportal unter bp.inexo.net einsehen. Auf Nachfrage senden wir Ihnen unsere TOM auch unverzüglich zu. Die Dokumentation der TOMs beinhaltet auf Aufforderung des Auftraggebers auch Nachweise über das nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) einzurichtende Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der TOMs zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

### 3. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchens unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten. Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessen werden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunfts nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen. Für geringfügige Ersuchen fallen keine Mehrkosten an. Darüber hinaus gehende Aufwendungen hat der Auftraggeber mit einem angemessenen Entgelt entsprechend der konkreten Aufwendungen des Auftragnehmers zu vergüten.

### 4. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO ausübt. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten sind gleichsam den TOMs vorzulegen.
- Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind. Der Auftragnehmer wahrt insofern in Kenntnis der strafrechtlichen Folgen einer Verletzung der Verschwiegenheitspflicht gemäß § 203 StGB (Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder Geldstrafe) und den sonst anwendbaren rechtlichen Vorschriften fremde Geheimnisse im Sinne des StGB, die ihm zugänglich gemacht werden.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sich nur insoweit Kenntnis von fremden Geheimnissen zu verschaffen, als dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.
- Beim Einsatz von Dritten verpflichtet sich der Auftragnehmer, diese ebenfalls in Textform unter Beilegung über die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung zur Verschwiegenheit zu verpflichten, soweit diese im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis von fremden Geheimnissen im Sinne dieser Zusatzvereinbarung erlangen könnten.
- Die Pflicht zur Verschwiegenheit über während der Tätigkeit bekannt gewordene Geheimnisse besteht auch nach Beendigung des Auftragsverhältnisses zeitlich unbegrenzt fort.
- Die Pflicht zur Verschwiegenheit gemäß den vorstehenden Absätzen besteht nicht, soweit der Auftragnehmer auf Grund einer behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung zur Offenlegung von vertraulichen Informationen des Auftraggebers verpflichtet ist. Soweit dies im Einzelfall zulässig und möglich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber über die Pflicht zur Offenlegung vorab in Kenntnis setzen.
- Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen TOMs gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DSGVO (Die Einzelheiten der TOMs können Sie im Kundenportal unter bp.inexo.net einsehen. Auf Nachfrage senden wir Ihnen unsere TOM auch unverzüglich zu.)
- Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die TOMs, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- Der Auftragnehmer unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 genannten Pflichten.

### 5. Unterauftragsverhältnisse

Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Eine Liste der aktuell vom Auftragnehmer in Anspruch genommenen weiteren Auftragsverarbeitern finden Sie in unserem Kundenportal unter bp.inexo.net, auf Nachfrage senden wir Ihnen diese Liste auch unverzüglich zu. Der Auftragnehmer behält sich vor, die dort abrufbaren Informationen von Zeit zu Zeit zu aktualisieren. Der Auftraggeber ermächtigt den Auftragnehmer vorab, die dort aufgeführten Unternehmen in Anspruch zu nehmen. Der Auftraggeber wird zum Erhalt dieser Informationen die URL aufrufen. Die Hinzuziehung oder Ersetzung eines weiteren Auftragsdatenverarbeiters gilt als genehmigt, wenn der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber informiert hat und wenn der Auftraggeber innerhalb von drei Monaten nach dieser Information keine Einwände gegenüber dem Auftragnehmer in schriftlicher oder elektronischer Form erhebt. Widerspricht der Auftraggeber, so hat er die Gründe für den Widerspruch mitzuteilen. Der Auftragnehmer kann nach eigenem Ermessen aufgrund eines Widerspruchs anstelle des abgelehnten weiteren Auftragsverarbeiters einen anderen weiteren Auftragsverarbeiter vorschlagen oder zur Beseitigung des Widerspruchs des Kunden Maßnahmen ergreifen, welche die Bedenken des Kunden ausräumen. Stehen die beiden Möglichkeiten zur Ausräumung des Widerspruchs nicht zur Verfügung oder ist der Widerspruch des Kunden nicht anderweitig beseitigt worden, kann der Auftragnehmer den Hauptvertrag ganz oder teilweise ohne Einhaltung einer Frist kündigen, z.B. wenn der Widerspruch dazu führt, dass der Auftragnehmer die Erfüllung der nach dem Hauptvertrag geschuldeten Pflichten nicht unerheblich erschwert oder unmöglich wird. Ab der geplanten Hinzuziehung oder Ersetzung eines widersprochenen Auftragsverarbeiters sind etwaige Vereinbarungen über Reaktionszeiten oder Verfügbarkeiten suspendiert und es entfallen insofern sämtliche Ansprüche wegen Schadenersatz statt der Leistung, wegen Vermögensschäden und auf etwaig vereinbarte Vertragsstrafen gegen den Auftragnehmer. Bei einer Teilkündigung der Leistungspflicht des Auftragnehmers bestimmt sich die Vergütung für die nicht von der Teilkündigung betroffenen Leistungen nach den für diese Leistungen beim Auftragnehmer geltenden üblichen listenmäßigen Preisen. Kommt der weitere Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung der Pflichten des weiteren Auftragsverarbeiters. Der Auftragnehmer haftet jedoch nicht für Schäden oder Ansprüche, die sich aus zusätzlichen oder abweichenden Weisungen des Auftraggebers ergeben. Zieht der Auftragnehmer einen weiteren Auftragsverarbeiter in einem Drittland (außerhalb der EU/EWR) hinzu, wird der weitere Auftragsverarbeiter insbesondere die Vorgaben gemäß Art. 44 ff. DSGVO beachten. Der Auftragnehmer wird hinreichende Garantien dafür vorsehen, dass die geeigneten TOMs so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt, den betroffenen Personen durchsetzbare Rechte und wirksame Rechtsbehelfe zur Verfügung stehen und Übermittlungen in ein Drittland und Schutzvorkehrungen gemäß Art. 30 Abs. 2 DSGVO dokumentiert werden. Soweit der Auftragnehmer durch z.B. EU-Standardvertragsklauseln gemäß der Kommissionsentscheidung 2010/87/EU bzw. Standarddatenschutzklauseln gemäß Art. 46 DSGVO angemessene Garantien vorsieht, erteilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer hiermit die Vollmacht, unter Befreiung vom Verbot der Doppelvertretung gemäß § 181 BGB, alle für diesen Vertragsschluss erforderlichen Handlungen im Namen des Kunden vorzunehmen, einschließlich insbesondere der ausdrücklichen oder stillschweigenden Abgabe und Entgegennahme von Vertragserklärungen und des Verzichts auf das Zugangsverbot gemäß § 151 BGB, in seinem Namen Standarddatenschutzklauseln mit weiteren Auftragsverarbeitern abzuschließen. Ferner ist der Auftragnehmer berechtigt, die Rechte und Befugnisse des Auftraggebers aus den Standarddatenschutzklauseln gegenüber dem weiteren Auftragsverarbeiter auszuüben.

### 6. Kontrollbefugnisse

Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen

Umfang zu kontrollieren. Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle i.S.d. Absatzes 1 erforderlich ist. Der Auftraggeber kann nach vorheriger Anmeldung mit angemessener Frist die Kontrolle im Sinne des Absatzes 1 in der Betriebsstätte des Auftragnehmers zu den jeweils üblichen Geschäftszeiten vornehmen. Der Auftraggeber wird dabei Sorge dafür tragen, dass die Kontrollen nur im erforderlichen Umfang durchgeführt werden, sofern die Betriebsabläufe des Auftragnehmers durch die Kontrollen gestört werden. Der Auftraggeber kann die Vor-Ort-Kontrollen durch die Vorlage genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO, Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO, Selbstauskünfte des Auftragnehmers, Testate, Berichte oder Berichtsauszüge eines Sachverständigen oder durch Kontrollen von unabhängigen Instanzen ersetzen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber i.S.d. § 38 BDSG bzw. ab dem 25.05.2018 nach Art. 58 DSGVO i.V.m. § 40 BDSG (neu), insbesondere im Hinblick auf Auskunfts- und Kontrollpflichten die erforderlichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen.

#### 7. Fernwartung

Der Auftragnehmer und der Auftraggeber vereinbaren, dass dem Auftragnehmer die Leistung im Sinne des Hauptvertrags auch im Rahmen einer sogenannten Fernwartung gestattet wird, sofern dies Teil der Hauptleistung ist. Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbaren die folgenden Bedingungen bezüglich des Fernzugriffs auf die EDV-Systeme des Auftraggebers:

- Zu Vermeidung von Reisekosten bei Leistungen, welche keinen Vor-Ort-Termin erfordern, sind sich der Auftraggeber und der Auftragnehmer einig, dass diese mittels eines Fernzugriffs bearbeitet werden können. Dabei werden Anwendungsprogramme auf den IT Systemen des Auftraggebers aus geführt und auf den IT Systemen des Auftraggebers dargestellt und bedient. Die Kommunikation vom Standort des Auftraggebers zum Standort des Auftragnehmers erfolgt mittels einer gesicherten Verbindung über das Internet.

- Die jederzeitige Trennung der Fernwartungsverbindung bzw. Trennen des VPN Tunnels kann jederzeit sofort durch Router/Modem Ausschalten unter Verlust der gesamten Internetverbindung erfolgen. Alternativ kann der Tunnel (verschlüsselte Datenverbindung zum Auftragnehmer) in der Firewall deaktiviert werden.

- Auf Anforderung übersenden wir die Daten zur Deaktivierung des Tunnels bzw. dessen Benutzerkennung und dessen Key zur Einwahl.

- Die Fernwartung erfolgt lokal bei vom Auftraggeber betriebenen Servern und Systemen über TeamViewer, ScreenConnect oder eine alternative technische Variante, wobei der Auftraggeber parallel die Aktivitäten des Auftragnehmers überwachen und somit kontrollieren kann.

Sofern ein Zugriff auf einen Arbeitsplatzrechner stattfindet, wird dieser Zugriff nur nach vorheriger Benachrichtigung und Zustimmung des jeweiligen Benutzers stattfinden. Die Zustimmung kann durch telefonische Absprache oder mittels Freigabe der Remotesitzung durch den Benutzer in der entsprechenden Software erfolgen.

#### 8. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beantragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber dokumentiert die Erteilung aller Aufträge, Teilaufträge oder Weisungen. Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen beim Auftragnehmer in angemessenem Umfang selbst oder durch Dritte zu kontrollieren sowie Nachweise über die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten anzufordern. Den mit der Kontrolle betrauten Personen ist vom Auftragnehmer soweit erforderlicher Zutritt und Einblick zu ermöglichen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, erforderliche Auskünfte zu erteilen, Abläufe zu demonstrieren und Nachweise zu führen, die zur Durchführung einer Kontrolle erforderlich sind. Gegen die Wahrnehmung des Kontrollrechtes durch Dritte hat der Auftragnehmer ein Widerspruchsrecht, insofern es sich um einen Mitbewerber des Auftragnehmers handelt. Kontrollen beim Auftragnehmer haben ohne vermeidbare Störungen seines Geschäftsbetriebs zu erfolgen. Soweit nicht aus vom Auftraggeber zu dokumentierenden, dringlichen Gründen anders angezeigt, finden Kontrollen nach angemessener Vorankündigung und zu Geschäftszeiten des Auftragnehmers sowie nicht häufiger als alle 12 Monate statt. Soweit der Auftragnehmer den Nachweis der korrekten Umsetzung der vereinbarten Datenschutzpflichten wie in diesem Vertrag vorgesehen erbringt, soll sich eine Kontrolle auf Stichproben beschränken.

#### 9. Kostenteilung

Die Kosten, die dem Auftragnehmer im Zusammenhang mit seinen Pflichten oder den Rechten des Auftraggebers entstehen, können dem Auftraggeber gegenüber geltend gemacht werden. Dies betrifft insbesondere die Unterstützung im Zusammenhang mit Betroffenenrechten und den Kontrollbefugnissen des Auftraggebers. Für geringfügige Ersuchen und Aufgaben im Sinne dieses Paragraphen fallen keine Mehrkosten an. Darüber hinausgehende Aufwendungen hat der Auftraggeber mit einem angemessenen Entgelt entsprechend der konkreten Aufwendungen des Auftragnehmers zu vergüten.

#### 10. Fernmeldegeheimnis

Der Auftragnehmer sichert die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses entsprechend § 88 TKG zu. Dazu muss der Auftragnehmer alle Personen, die auf Daten des Auftraggebers durch Mittel der Telekommunikation wie E-Mail, Telefon oder Telefax zugreifen können, auf die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichten und entsprechend belehren.

#### 11. Haftung

Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffenen Personen entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelungen. Der vom Auftragnehmer zu leistende Schadenersatz an den Auftraggeber oder an Dritte wird auf die Höhe der Haftpflicht-Versicherungssumme des Auftragnehmers beschränkt. Eine eventuell zwischen den Parteien im Hauptvertrag vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für die Auftragsverarbeitung. In diesem Fall entfällt die Beschränkung der Schadenersatzhöhe auf die Haftpflicht-Versicherungssumme des Auftragnehmers.

#### 12. Beendigung

Nach Beendigung des Vertrages hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Daten und erstellten Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, nach Wahl des Auftraggebers entweder zu löschen oder zurückzugeben und die vorhandenen Kopien zu löschen, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Die Löschung oder Sperrung ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Eine Löschung hat das Weiteren nicht zu erfolgen, wenn dieser berechtigte Interessen des Auftragnehmers entgegen stehen, z.B. Speicherung der Daten in Backups. Die Löschung kann in diesen Fällen durch eine Sperrung ersetzt werden. Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgemäße Rückgabe, Löschung und Sperrung der Daten beim Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies kann auch durch eine Inaugenscheinnahme der Datenverarbeitungsanlagen in der Betriebsstätte des Auftragnehmers erfolgen. Die Vor-Ort-Kontrolle soll mit angemessener Frist durch den Auftraggeber angekündigt werden und hat in analoger Anwendung der Grenzen der Ziffer 8 zu erfolgen.

#### Ergänzende vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO für

##### Lieferanten der inexistio

##### 1. Allgemeines

**1.1. Anwendungsbereich** Die „Ergänzende vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung“ (nachstehend „Vereinbarung“) konkretisiert die Verpflichtungen der Parteien zu den Anforderungen des Datenschutzes im Rahmen des zwischen den Parteien geschlossenen Hauptvertrags in seiner Ausformung durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der weiteren vertraglichen Vereinbarungen. Diese ergänzende Vereinbarung steht unter der Bedingung, dass entsprechend des Hauptvertrags eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag im Sinne des Art. 28 DSGVO erfolgt. Die Vereinbarung gilt entsprechend für die Prüfung, Fernprüfung und Wartungsdienstleistungen, wenn dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann. Der Auftragnehmer kann dieser Vereinbarung widersprechen, wenn es im Hauptvertrag im konkreten Einzelfall um eine Produktnutzung geht, bei der keine personenbezogenen Daten im Auftrag verarbeitet werden. Mit dem Widerspruch sichert der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu, dass keine Verarbeitung stattfindet, die eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung erfordert.

**1.2. Gegenstand** Der Gegenstand des Auftrags im Sinne der Vereinbarung ergibt sich aus dem Hauptvertrag in seiner Ausformung durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers und den weiteren vertraglichen Vereinbarungen. Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben im Hauptvertrag. Gegenstand der Verarbeitung personenbezogener Daten sind die Datenarten/-kategorien, wie sie sich aus dem Hauptvertrag sowie den damit verbundenen, näher die Leistung definierenden Dokumentationen ergeben. Dabei handelt es sich beispielsweise, aber nicht zwingend, um Personenstammdaten, Kommunikationsdaten, Verbindungsdaten, Nutzungsdaten, Kundendaten, Planungs- und Steuerdaten oder Auskunftangaben. Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen die Daten, wie sie sich aus dem Hauptvertrag ergeben. Hierbei handelt es sich beispielsweise, aber nicht zwingend, um Kunden, Interessenten, Abonnenten, Beschäftigte, Lieferanten, Handelsvertreter und Ansprechpartner. Soweit in dieser Auftragsverarbeitung keine Sonderregelungen enthalten sind, gelten die Regelungen aus dem Hauptvertrag. Bei Widersprüchen zu datenschutzrechtlichen Regelungen geht diese Auftragsverarbeitung vor.

**1.3. Dauer** Die Laufzeit dieser Vereinbarung entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags. Die Möglich-

keiten zur fristlosen Kündigung bleiben hiervon unberührt.

#### 2. Technisch Organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer sichert mit der Aufnahme der Verarbeitungstätigkeit personenbezogener Daten zu, dass die den obigen Ausführungen entsprechende TOMs umgesetzt wurden. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber die aktuellen TOMs unverzüglich zur Prüfung vorzulegen. Die TOMs unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insofern ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. Die Dokumentation der TOMs beinhaltet auf Aufforderung des Auftraggebers auch Nachweise über das nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) einzurichtende Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der TOMs zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

#### 3. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten. Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessen werden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

#### 4. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO aus übt. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten sind gleichsam den TOMs vorzulegen.
- Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO. Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind. Der Auftragnehmer wahrt insofern in Kenntnis der strafrechtlichen Folgen einer Verletzung der Verschwiegenheitspflicht gemäß § 203 StGB (Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder Geldstrafe) und den sonst anwendbaren rechtlichen Vorschriften fremde Geheimnisse im Sinne des StGB, die ihm zugänglich gemacht werden.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sich nur insofern Kenntnis von fremden Geheimnissen zu verschaffen, als dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.
- Beim Einsatz von Dritten verpflichtet sich der Auftragnehmer, diese ebenfalls in Textform unter Belehrung über die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung zur Verschwiegenheit zu verpflichten, soweit diese im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis von fremden Geheimnissen im Sinne dieser Zusatzvereinbarung erlangen könnten.
- Die Pflicht zur Verschwiegenheit über während der Tätigkeit bekannt gewordene Geheimnisse besteht auch nach Beendigung des Auftragsverhältnisses zeitlich unbegrenzt fort.
- Die Pflicht zur Verschwiegenheit gemäß den vorstehenden Absätzen besteht nicht, soweit der Auftragnehmer auf Grund einer behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung zur Offenlegung von vertraulichen Informationen des Auftraggebers verpflichtet ist. Soweit dies im Einzelfall zulässig und möglich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber über die Pflicht zur Offenlegung vorab in Kenntnis setzen.
- Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen TOMs gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DSGVO.
- Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die TOMs, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- Der Auftragnehmer unterstützt unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 genannten Pflichten.

#### 5. Unterauftragsverhältnisse

Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Eine Liste der aktuell vom Auftragnehmer in Anspruch genommenen weiteren Auftragsverarbeitern ist gleichsam den TOMs vorzulegen, der Auftragnehmer behält sich den Widerspruch gegen die Beauftragung vor, ein Widerspruchsrecht ist insbesondere dann begründet, wenn es sich bei einem oder mehreren hinzugezogenen Auftragsverarbeitern um Mitbewerber des Auftraggebers handelt. Zieht der Auftragnehmer weitere Auftragsverarbeiter hinzu, bedarf dies der Zustimmung des Auftraggebers, die nur aus wichtigem Grund versagt werden darf. Zieht der Auftragnehmer einen weiteren Auftragsverarbeiter in einem Drittland (außerhalb der EU/EWR) hinzu, wird der weitere Auftragsverarbeiter insbesondere die Vorgaben gemäß Art. 44 ff. DSGVO beachten. Der Auftragnehmer wird hinreichende Garantien dafür vorsehen, dass die geeigneten TOMs so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt, den betroffenen Personen durchsetzbare Rechte und wirksame Rechtsbehelfe zur Verfügung stehen und Übermittlungen in ein Drittland und Schutzvorkehrungen gemäß Art. 30 Abs. 2 DSGVO dokumentiert werden. Kommt der weitere Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung der Pflichten des weiteren Auftragsverarbeiters. Der Auftragnehmer haftet jedoch nicht für Schäden oder Ansprüche, die sich aus zusätzlichen oder abweichenden Weisungen des Auftraggebers ergeben.

#### 6. Kontrollbefugnisse

Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen Umfang zu kontrollieren. Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle i.S.d. Absatzes 1 erforderlich ist. Der Auftraggeber kann nach vorheriger Anmeldung mit angemessener Frist die Kontrolle im Sinne des Absatzes 1 in der Betriebsstätte des Auftragnehmers zu den jeweils üblichen Geschäftszeiten vornehmen. Der Auftraggeber wird dabei Sorge dafür tragen, dass die Kontrollen nur im erforderlichen Umfang durchgeführt werden, sofern die Betriebsabläufe des Auftragnehmers durch die Kontrollen gestört werden. Der Auftraggeber kann die Vor-Ort-Kontrollen durch die Vorlage genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO, Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO, Selbstauskünfte des Auftragnehmers, Testate, Berichte oder Berichtsauszüge eines Sachverständigen oder durch Kontrollen von unabhängigen Instanzen ersetzen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber i.S.d. § 38 BDSG bzw. ab dem 25.05.2018 nach Art. 58 DSGVO i.V.m. § 40 BDSG (neu), insbesondere im Hinblick auf Auskunfts- und Kontrollpflichten die erforderlichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen.

#### 7. Fernwartung

Der Auftragnehmer und der Auftraggeber vereinbaren, dass dem Auftragnehmer die Leistung im Sinne des Hauptvertrags auch im Rahmen einer sogenannten Fernwartung gestattet wird, sofern dies Teil der Hauptleistung ist. Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbaren die folgenden Bedingungen bezüglich des Fernzugriffs auf die EDV-Systeme des Auftraggebers:

- Zu Vermeidung von Reisekosten bei Leistungen, welche keinen Vor-Ort-Termin erfordern, sind sich der Auftraggeber und der Auftragnehmer einig, dass diese mittels eines Fernzugriffs bearbeitet werden können. Dabei werden Anwendungsprogramme auf den IT Systemen des Auftraggebers aus-

geführt und auf den IT Systemen des Auftraggebers dargestellt und bedient. Die Kommunikation vom Standort des Auftraggebers zum Standort des Auftragnehmers erfolgt mittels einer gesicherten Verbindung über das Internet.

- Die jederzeitige Trennung der Fernwartungsverbindung bzw. Trennen des VPN Tunnels kann jederzeit durch Router/Modem ausschalten unter Verlust der gesamten Internetverbindung erfolgen. Alternativ kann der Tunnel (verschlüsselte Datenverbindung zum Auftragnehmer) in der Firewall deaktiviert werden.
- Auf Anforderung übersenden wir die Daten zur Deaktivierung des Tunnels bzw. dessen Benutzerkennung und dessen Key zur Einwahl.
- Die Fernwartung erfolgt lokal bei vom Auftraggeber betriebenen Servern und Systemen über TeamViewer, ScreenConnect oder eine alternative technische Variante, wobei der Auftraggeber parallel die Aktivitäten des Auftragnehmers überwachen und somit kontrollieren kann.
- Sofern ein Zugriff auf einen Arbeitsplatzrechner stattfindet, wird dieser Zugriff nur nach vorheriger Benachrichtigung und Zustimmung des jeweiligen Benutzers stattfinden. Die Zustimmung kann durch telefonische Absprache oder mittels Freigabe der Remotesitzung durch den Benutzer in der entsprechenden Software erfolgen.

**8. Rechte und Pflichten des Auftraggebers**

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von Betroffenen ist der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftragnehmer dokumentiert die Erteilung aller Aufträge, Teilaufträge oder Weisungen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen beim Auftragnehmer in angemessenem Umfang selbst oder durch Dritte zu kontrollieren sowie Nachweise über die Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten anzufordern. Den mit der Kontrolle betrauten Personen ist vom Auftragnehmer - soweit erforderlich - Zutritt und Einblick zu ermöglichen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, erforderliche Auskünfte zu erteilen, Abläufe zu demonstrieren und Nachweise zu führen, die zur Durchführung einer Kontrolle erforderlich sind. Kontrollen beim Auftragnehmer haben ohne vermeidbare Störungen seines Geschäftsbetriebs zu erfolgen.

**9. Fernmeldegeheimnis**

Der Auftragnehmer sichert die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses entsprechend § 88 TKG v. Dazu muss der Auftragnehmer alle Personen, die auf Daten des Auftraggebers durch Mittel der Telekommunikation wie E-Mail, Telefon oder Telefax zugreifen können, auf die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichten und entsprechend belehren.

**10. Haftung**

Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffenen Personen entsprechend der in Art. 82 DSGVO getroffenen Regelungen. Eine eventuell zwischen den Parteien im Hauptvertrag vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für die Auftragsverarbeitung.

**11. Beendigung**

Nach Beendigung des Vertrages hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, Daten und erstellten Verarbeitungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis nach Wahl des Auftraggebers stehen, entweder zu löschen oder zurückzugeben und die vorhandenen Kopien zu löschen, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Die Löschung oder Sperrung ist in geeigneter Weise zu dokumentieren. Der Auftraggeber hat das Recht, die vollständige und vertragsgemäße Rückgabe, Löschung oder Sperrung der Daten beim Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies kann auch durch eine Inaugenscheinnahme der Datenverarbeitungsanlagen in der Betriebsstätte des Auftragnehmers erfolgen.

**Anlage 1**

**Technisch Organisatorische Maßnahmen**

**1. Leitbild und Zielsetzung**

Wir streben eine langfristige Beziehung zu unseren Mitarbeitern und eine durchgängig hohe Zufriedenheit unserer Kunden an. Dabei stellen wir insbesondere die Gestaltung der individuellen Beziehung zu unseren Kunden in den Mittelpunkt und richten alle weiteren Unternehmensziele daran aus. Ein wichtiger Teil dieser Beziehungen basiert auf Vertrauen. Daher treten wir vollumfänglich für den Schutz der Privatsphäre und des Rechts auf Datenschutz ein. Unser Ziel ist es, Mitarbeitern, Kunden und Besuchern einen sicheren, risikolosen Service anzubieten. Um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Grundlagen erfolgt, richten wir unsere Prozesse und technische Gestaltung an den Gewährleistungszielen der Datenschutzgrundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes und der weiteren relevanten Gesetze aus. Insbesondere sollen nicht mehr personenbezogene Daten erhoben, als für den jeweiligen Zweck erforderlich sind und einfache Ausübung der Betroffenenrechte sichergestellt werden. Die folgenden TOMs richten sich nach den Gewährleistungszielen des Art. 32 sowie der Regelung des Art. 25 der Datenschutzgrundverordnung.

**2. Maßnahmen**

**2.1. Grundlegende Schutzmaßnahmen**

Wir trennen nach Möglichkeit und an den erforderlichen Stellen personenbezogene Daten von den verarbeiteten Daten, so dass eine Verknüpfung der verarbeiteten Daten mit einer identifizierten oder identifizierbaren Person ohne zusätzliche Informationen, die gesondert und sicher aufbewahrt werden, nicht möglich ist. Dies gilt insbesondere, wenn Daten im Rahmen von Forschungsvorhaben verarbeitet werden. Zudem verschlüsseln wir insbesondere zur Übertragung vorgesehene personenbezogene Daten mit einem dem Stand der Technik entsprechenden Verfahren.

**2.2. Zutrittskontrolle** Die eingerichteten Maßnahmen zur Zugriffskontrolle gewährleisten, dass Unbefugten der Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, verwehrt wird. Wir schützen unsere für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten kritischen Bereiche durch angemessene Zutrittskontrollsysteme wie Klingelanlagen, Videoüberwachung von kritischen Bereichen, automatische Zugangskontrollsysteme und manuelle Schließsysteme. Zudem werden für besonders schutzwürdige Bereiche zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen. Es handelt sich insbesondere um Alarmanlagen, Lichtschranken/Bewegungsmelder, Einsatz von Wachpersonal und eine Protokollierung der Besucher. Zutrittsrechte für berechtigte Personen werden gemäß festgelegten Kriterien individuell erteilt. Dies gilt auch hinsichtlich externer Personen.

**2.3. Zugangskontrolle** Zugang zu Datenverarbeitungssystemen erhalten nur authentifizierte Benutzer aufgrund eines rollenbezogenen Berechtigungskonzepts unter Verwendung von folgenden Maßnahmen: individualisierte Passwortvergabe und Benutzerprofilen sowie regelmäßig aktualisierte Antiviren- und Spam-Filter im Netzwerk und auf den einzelnen PCs. Zudem werden für besonders schutzwürdige Bereiche zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen. Es handelt sich insbesondere um den Einsatz von Hard- und Softwarefirewalls und den Einsatz von VPN Technologie.

**2.4. Zugriffskontrolle** Die eingerichteten Maßnahmen zur Zugriffskontrolle gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Der Zugriff auf personenbezogene Daten wird auf der Grundlage einer projektbezogenen Berechtigung gewährt. Es ist ein Benutzerverwaltungssystem eingerichtet, welches den Zu- und Abgang von Nutzern mit ihren jeweiligen Berechtigungen unter der Steuerung von Systemadministratoren abbildet. Die Vergabe von Passwörtern basiert auf einer Passwortrichtlinie, die die erforderliche Länge und Wechselintervalle regelt. Die Anzahl der Systemadministratoren wurde auf das „Notwendigste“ beschränkt. Datenträger werden datenschutzgerecht entsorgt. Zudem werden für besonders schutzwürdige Bereiche zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen. Es handelt sich insbesondere um die Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, besonders bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten.

**2.5. Datenübertragungskontrolle** Wir sichern die elektronischen Kommunikationswege durch Einrichtung geschlossener Netzwerke und Verfahren zur Datenverschlüsselung ab. Dadurch stellen wir sicher, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist. Sofern ein physischer Datenträgertransport erfolgt, werden auf der Basis einer Risikoabschätzung im Einzelfall Maßnahmen ergriffen, welche den unbefugten Datenzugriff oder den logischen Verlust verhindern. Werden Daten elektronisch übermittelt, geschieht dies unter Nutzung von Standleitung beziehungsweise VPN Technologie. Allgemein wird eine verschlüsselte Übertragung nach Möglichkeit bevorzugt.

**2.6. Eingabekontrolle** Zur Gewährleistung, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind, findet eine weitgehende Eingabekontrolle statt. In diesem Zusammenhang ist die Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen sichergestellt. Die Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten erfolgt auf Basis eines projektbezogenen Berechtigungskonzepts. Zudem werden für besonders schutzwürdige Bereiche zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen. Es handelt sich insbesondere um die Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, besonders bei der Eingabe, Änderung und Löschung

von Daten.

**2.7. Trennungskontrolle** Durch eine logische und physikalische Trennung der Daten gewährleisten wir, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können. Verwendete Test- und Live-Systeme sind vollständig getrennt. Die relevanten Anwendungen zur Speicherung von Daten sind mandantenfähig. Sie basieren zudem auf festgelegten Datenbankrechten und einem Berechtigungskonzept auf Grundlage eines Need-to-Know-Prinzips.

**2.8. Verfügbarkeitskontrolle** Wir ergreifen Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind. Diese Maßnahmen umfassen in erster Linie die direkte Sicherung der Serveranlagen gegen die gegebenen Risiken. Auf der technischen Seite handelt es sich insbesondere um: Feuer- und Rauchmeldeanlagen, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Geräte zur Überwachung der Temperatur und Feuchtigkeit, redundante Klimaanlage, Schutzsteckdosen, Feuerlöschgeräte sowie in kritischen Bereichen durch automatisierte Löschanlagen und unterbrechungsfreie Stromversorgung. Zur Gewährleistung der Verfügbarkeit werden diese technischen Maßnahmen durch organisatorische Maßnahmen ergänzt. Zudem werden für besonders schutzwürdige Bereiche zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen ergriffen. Es handelt sich insbesondere um Alarmmeldungen bei unberechtigtem Zutritt zu Serverräumen, Erstellung eines Notfallplans und die Aufbewahrung von Datensicherungen an einem sicheren, ausgelagerten Ort. Des Weiteren befinden sich Serverräume grundsätzlich nicht unter sanitären Anlagen.

**2.9. Incident-Response-Management** Im Fall von Datenschutzpannen besteht ein Prozess zur Meldung auch im Hinblick auf die Meldepflicht gegenüber der Aufsichtsbehörde, welcher die Einbeziehung der betroffenen Abteilung und der/des Datenschutzbeauftragte/n umfasst. Der Prozess umfasst ebenso die Bestimmung der Verantwortlichkeiten zur Nachbearbeitung von Sicherheitsvorfällen und Datenpannen unter Einbeziehung eines Data Breach Management Teams.

**2.10. Kontrolle der Auftragsverarbeiter** Sofern Auftragsverarbeiter eingesetzt werden, ergreifen wir Maßnahmen, die gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können. In diesem Zusammenhang erfolgt eine sorgfältige Auswahl des Auftragnehmers in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit und die Sichtung der vom Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen und deren Dokumentation. Insbesondere achten wir darauf, dass in der Vereinbarung mit dem Auftragsverarbeiter eine Verpflichtung der Mitarbeiter des Auftragnehmers auf Datengeheimnis, eine Verpflichtung zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten durch den Auftragnehmer bei vorliegender Bestellpflicht, eine Vereinbarung wirksamer Kontrollrechte gegenüber dem Auftragnehmer, Regelungen zum Einsatz weiterer Subunternehmer, die Sicherstellung der Vernichtung von Daten nach Beendigung des Auftrags und eine regelmäßige Überprüfung des Auftragnehmers und seines Schutzniveaus enthalten sind.

**3. Datenschutzmanagementsystem**

Wir verfügen über eine Kontrollmöglichkeit auf der Grundlage eines risikomanagementbasierten Ansatzes zur Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der TOMs zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. Damit wird der Schutz der relevanten Informationen, Anwendungen (einschließlich Qualitäts- und Sicherheits-Testmethoden), Betriebsumgebungen (z.B. durch Netzwerküberwachung gegen schädliche Einwirkungen) sowie der technischen Umsetzung von Schutzkonzepten (z.B. mittels Schwachstellenanalysen) gewährleistet. Durch das systematische Erfassen und Beseitigen von Schwachstellen werden damit die Schutzmaßnahmen kontinuierlich hinterfragt und verbessert. Ergänzt wird dieser Prozess durch die risikobasierte Schwachstellenanalyse im Rahmen der ISO27001 Zertifizierung. Darüber hinaus wird ein Datenschutzmanagementsystem auch durch eine zentrale Dokumentation aller Verfahrensweisen und Regelungen zum Datenschutz mit Zugriffsmöglichkeit für Mitarbeiter im Betrieb aktiv gelebt. Diese Maßnahmen werden durch die Bestellung des Datenschutzbeauftragten, die Schulung der Mitarbeiter und die Verpflichtung auf Vertraulichkeit sowie das Datengeheimnis festgelegt. Anlassbezogen kommen wir unseren Informationspflichten gemäß Art. 13 und 14 DSGVO, dem Widerrufsrecht der Betroffenen, der Pflicht zur Durchführung einer Datenschutz-Folgeabschätzung und der Bearbeitung von Auskunftsanfragen seitens Betroffener nach.

**Anlage 2**

**Unterauftragnehmer**

Der Auftragnehmer nimmt für die Verarbeitung von Daten Leistungen von Unterauftragnehmer in Anspruch. In nachstehender Auflistung finden Sie alle Unterauftragnehmer, deren Dienstleistung in technischer Hinsicht in Anspruch genommen wird. Zur Leistungserfüllung werden nicht notwendigerweise die Leistungen aller Unterauftragnehmer benötigt.

Unternehmen, Rechtsform, Anschrift	Sitz des Unternehmens	Ggf. Feststellung eines angemessenen Schutzniveaus	Kurzbeschreibung der übernommenen Aufgaben
3M Services GmbH Ahrensburger Straße 8 30659 Hannover	Deutschland	Abschluss einer AVV	Umsetzung technische Überwachung
Telemarketing Bleines Goebenstr. 25 66117 Saarbrücken	Deutschland	Abschluss einer AVV	Callcenter
DiaLogika Gesellschaft für angewandte Informatik mbH Albertstraße – Pascalschacht 1 66125 Saarbrücken	Deutschland	Abschluss einer AVV	Abrechnungssystem
Do-SICOM GmbH Am Birchelberg 5 66271 Kleinblittersdorf	Deutschland	Abschluss einer AVV	Protokollierung der Zugänge zu den Gebäuden/Räumlichkeiten
heXoNet GmbH Talstr. 27 66424 Homburg	Deutschland	Abschluss einer AVV	Ankauf Domains und SSL-Zertifikate
Key-Systems GmbH Im Oberen Werk 1 66386 St. Ingbert	Deutschland	Abschluss einer AVV	Ankauf Domains und SSL-Zertifikate
nexnet GmbH Linkstr. 2 10785 Berlin	Deutschland	Abschluss einer AVV	Abrechnung Mehrwertdienste
Seloca GmbH Barkauer Str. 121 24145 Kiel	Deutschland	Abschluss einer AVV	Fritzbox Refurbishment und Austausch
T&S Computech GmbH Platherstr. 3a 30175 Hannover	Deutschland	Abschluss einer AVV	Support Datev
XPRON Systems GmbH Carl-Schurz-Straße 2 41460 Neuss	Deutschland	Abschluss einer AVV	Callcenter
Eviso Germany GmbH, Business Partner of M7 Group SA Brüsseler Straße 89 – 93 D-50672 Köln	Deutschland	Abschluss einer AVV	Bereitschaftsdienst SMS, TV