

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der telegra GmbH

---

## 1 Vertragspartner

1.1 Vertragspartner sind die telegra GmbH, Oskar-Jäger-Straße 125, 5825 Köln (nachfolgend „telegra“) und der Kunde, der kein Verbraucher im Sinne von § 13 BGB ist.

## 2 Geltungsbereich, Verhältnis AGB und BGB

2.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle IT- und Telekommunikationsdienstleistungen, die telegra während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt.

2.2 Die AGB werden gemeinsam mit dem Service Level Agreement (SLA) und den Ergänzenden Bedingungen Auftragsverarbeitung von telegra mit Abschluss des Rahmendienstleistungsvertrages vereinbart und gelten für alle mit telegra während der Vertragslaufzeit geschlossenen Verträge über einzelne Leistungen (Einzelleistungsverträge). Die produktbezogenen Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) finden Anwendung auf die jeweiligen mit dem Kunden geschlossenen Einzelleistungsverträge. BGB, SLA und die Ergänzenden Bedingungen Auftragsverarbeitung ergänzen die AGB und gehen den AGB bei sich widersprechenden Bestimmungen jeweils vor. Die Vertragsbedingungen der telegra sind unter [www.telegra.de/Download](http://www.telegra.de/Download) abrufbar.

2.3 Eine Vereinbarung über von den oben genannten Vertragsbedingungen abweichenden Bestimmungen (Vertragsergänzungen oder -änderungen, abweichende Auftragsverarbeitungsvereinbarung) ist nur wirksam, wenn diese zwischen den Vertragspartnern schriftlich vereinbart und von beiden Vertragspartnern unterzeichnet wird. Eine elektronische Signatur ist ausreichend.

2.4 Der Austausch der Vertragsunterlagen erfolgt grundsätzlich elektronisch.

2.5 Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) seitens telegra bedarf zu ihrer Wirksamkeit einer ausdrücklichen und schriftlichen Bestätigung durch telegra.

2.6 Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn telegra diesen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

2.7 Da der Kunde (B2B) Unternehmer, Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, gelten die AGB, BGB, SLA etc.

auch für alle zukünftigen Einzelleistungsverträge im obigen Sinne, und zwar auch dann, wenn diese nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.

## 3 Vertragsschluss

3.1 Mit elektronischem Eingang des vom Kunden unterzeichneten Dienstleistungsformulars bei telegra kommt mit dem Kunden ein Rahmendienstleistungsvertrag mit dem Inhalt der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden AGB, SLA und den Ergänzenden Bedingungen Auftragsverarbeitung zustande, soweit keine abweichende Vereinbarung geschlossen wurde.

3.2 Einzelleistungsverträge kommen durch schriftliche Annahme des Auftrags des Kunden durch telegra, spätestens mit Bereitstellung/Freischaltung der beauftragten Leistung seitens telegra zu den mit dem Kunden vereinbarten Preisen/Preislisten und dem Inhalt der jeweiligen produktspezifischen BGB zustande.

3.3 telegra bleibt in der Annahme der Angebote/Aufträge des Kunden frei.

3.4 telegra ist berechtigt, vor Abschluss des Rahmendienstleistungsvertrages oder auch während der Vertragsbeziehung die Bonität des Kunden zu überprüfen. Zu diesem Zweck können Auskünfte bei Wirtschaftsauskunfteien eingeholt werden. Der Kunde ist hiermit einverstanden. telegra wird dem Kunden auf Anfrage Namen und Adressen der genutzten Wirtschaftsauskunfteien mitteilen.

## 4 Leistungen von telegra

4.1 telegra erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen der jeweils geltenden Gesetze und der gegebenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Grundlage der geltenden Vertragsbedingungen.

4.2 telegra ist berechtigt, die geschuldeten Leistungen durch beauftragte Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen, und diese im eigenen Ermessen zu wechseln oder zu kündigen, sofern für den Kunden hierdurch keine Nachteile entstehen.

4.3 telegra ist in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik (z.B. Netz- und Übertragungstechnologie und -protokolle, technische Infrastruktur und Plattform sowie Benutzeroberflächen) frei und, insbesondere um auf technische Neuerungen reagieren zu können, berechtigt, diese jederzeit zu ändern, sofern dies nicht zu einer Beeinträchtigung der vereinbarten Leistungen führt und die Änderung der technischen Voraussetzungen zumutbar ist. Darunter fallen beispielsweise auch Änderungen aufgrund von Gesetzesänderungen und behördlichen Bestimmungen.

4.4 Sofern dem Kunden eine Leistung als Software as a Service (SaaS) zur webbasierten Nutzung bereitgestellt wird, ist telegra berechtigt, nach eigenem Ermessen aktualisierte Versionen (Updates) der Software und aller damit in Zusammenhang stehender Plattformen und Komponenten (z.B. Session Boarder Controller, intelligente Plattform, ACD) bereitzustellen. telegra wird den Kunden hierüber mit entsprechenden Nutzungshinweisen auf elektronischem Wege rechtzeitig zuvor informieren und dem Kunden die aktualisierte Version entsprechend verfügbar machen. Der Kunde wird notwendige Anpassungen seiner Systeme aufgrund von Systemaktualisierungen vornehmen.

4.5 Soweit telegra kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Erfüllungsanspruch. telegra ist befugt, vergütungsfrei zur Verfügung gestellte Dienste jederzeit mit einer Frist von einem Monat nach vorheriger schriftlicher Ankündigung einzustellen, zu ändern oder nur noch gegen Entgelt anzubieten. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

4.6 Während etwaiger Friendly-User-Tests/Proof of Concepts (PoC) muss mit einer eingeschränkten Verfügbarkeit der Leistungen gerechnet werden. telegra ist bemüht, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten und Leistungsstörungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten nachzubessern sowie darüber hinaus die Tests ständig zu optimieren.

## 5 Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, telegra bei Vertragsabschluss die zur Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Angaben (z.B. Firmierung, Anschrift, Bankverbindung) mitzuteilen und diese während des Vertragsverhältnisses aktuell zu halten. Änderungen der persönlichen Daten des Kunden sind telegra unverzüglich anzuzeigen.

5.2 Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt regelmäßig elektronisch per E-Mail. Dies gilt auch für die Mitteilung etwaiger Vertragsänderungen. Der Kunde erklärt sich hiermit einverstanden und verpflichtet sich, telegra bei Vertragsschluss eine gültige E-Mail-Adresse anzugeben, diese aktuell zu halten und seine E-Mailpostfächer regelmäßig zu sichten.

5.3 Der Kunde ist ferner verpflichtet, die Vertragsbedingungen und sämtliche für die im Zusammenhang mit der Nutzung der jeweils vereinbarten Leistung geltenden nationalen und internationalen gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften in eigener Verantwortung einzuhalten und die überlassenen Leistungen rechtskonform zu nutzen.

5.4 Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen von telegra ausschließlich für den vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen und keine Anwendungen auszuführen, welche zu

Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur der von telegra zur Verfügung gestellten Infrastruktur führen können.

5.5 Der Kunde verpflichtet sich ferner, in regelmäßigen Abständen (mindestens wöchentlich) und soweit möglich, Sicherungskopien von verlustgefährdeten, insbesondere selbst erzeugten oder gespeicherten Daten (z.B. Recordings), zu erstellen, um so sicherzustellen, dass die Daten mit möglichst geringem Aufwand wiederhergestellt werden können.

5.6 Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhaltenen persönlichen Zugangsdaten und Identifikations- und Authentifikationsinformationen geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben und vor Zugriffen Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde wird die gesetzlichen und üblichen Sicherheitsanforderungen einhalten und angemessene Maßnahmen zur Minimierung des Risikos des unberechtigten Zugangs Dritter zu seinen Rechnersystemen und Daten treffen. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern. Auf elektronischen Speichermedien dürfen persönliche Zugangsdaten nur in verschlüsselter Form gespeichert werden. Der Kunde wird eine missbräuchliche Nutzung der Leistungen von telegra oder den Verdacht einer solchen unverzüglich melden.

5.7 Dem Kunden ist bekannt, dass die Nutzung der von telegra als SaaS zur Verfügung gestellten Leistungen (z.B. telegra ACD, telegra Control) einen geeigneten Internetzugang auf Seiten des Kunden erfordern. Erfüllt der Kunde diese Voraussetzung nicht und kann er die Leistung deshalb nicht nutzen, so bleibt seine vertragliche Zahlungsverpflichtung davon unberührt.

5.8 Verstößt der Kunde gegen gesetzliche oder behördliche Bestimmungen oder seine vertraglichen Pflichten und wird telegra deswegen von Dritten einschließlich staatlicher Stellen auf Unterlassung, Schadensersatz oder in sonstiger Weise in Anspruch genommen, stellt der Kunde telegra im Innenverhältnis auf erstes Anfordern von diesen Ansprüchen während der Laufzeit des Vertrages und danach frei. telegra wird dem Kunden ihr aus der Pflichtverletzung entstehende Kosten in Rechnung stellen. Die Freistellung durch den Kunden umfasst auch etwaige im Rahmen der Rechtsverfolgung bzw. Rechtsverteidigung entstehenden Gerichts- und Anwaltskosten, letztere auch für Rechtsberatung.

## 6 Nutzung durch Dritte

6.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung von telegra nicht gestattet, die überlassenen

Leistungen Dritten zum alleinigen Gebrauch oder zur gewerblichen Nutzung zu überlassen oder unter Einsatz der von telegra überlassenen Leistungen selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten aufzutreten und Telekommunikationsleistungen, Vermittlungs- und Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten anzubieten oder Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen Dritter an den Kunden zur Folge haben.

6.2 Einer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung seitens telegra bedarf es nur dann nicht, wenn und soweit der Kunde als Reseller Rufnummern, die einem Dritten zur Nutzung zugeteilt wurden, im eigenen Namen und auf eigene Rechnung bei telegra für ein- und/oder ausgehende Telefonie schalten lässt.

6.3 Gleiches gilt, wenn der Kunde Dritte (z.B. Mitarbeiter) in einer ihm von telegra als SaaS zur webbasierten Nutzung bereitgestellten Software (z.B. telegra ACD, telegra Contact Center) über die ihm eingeräumten Berechtigungen als Nutzer anlegt. Ob und in welchem Umfang er Nutzer anlegt, liegt allein in der Disposition des Kunden. Der Kunde ist aber verpflichtet, für eine datenschutzkonforme Organisation der Berechtigungsverwaltung sorgen.

6.4 Der Kunde hat sämtliche Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der ihm überlassenen Leistungen durch seine Nutzer oder sonstige Dritte entstanden sind, wenn er diese Nutzung zu vertreten hat. Er trägt für alle in seiner Sphäre entstandenen Entgelte die Beweislast dafür, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

6.5 Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die Pflichtverletzungen in der vom Kunden beherrschten Sphäre begehen, soweit er nicht den Nachweis führt, dass er die Pflichtverletzungen nicht zu vertreten hat. Er wird telegra und ihre Subunternehmer von allen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freistellen, die aus der Verletzung gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen sowie vertraglicher Verpflichtungen resultieren. Erkennt der Kunde, dass ein Verstoß droht oder kann er erkennen, dass ein solcher droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von telegra.

6.6 Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen und die Einzelheiten dieses Vertrages, insbesondere über die Rechte und Pflichten dieses Vertrages, zu unterrichten.

## 7 Nutzungs- und Lizenzrechte

7.1 Sofern dem Kunden unter Geltung dieser AGB Software von telegra zur webbasierten Nutzung als SaaS überlassen wird, wird dem Kunden und den von ihm eingerichteten Nutzern ein nicht ausschließliches, auf den vertraglichen Zweck und die vereinbarte Laufzeit des jeweiligen Einzelleistungsvertrages beschränktes Nutzungsrecht

eingeräumt. Soweit es sich um ein Nutzungsrecht an einer nicht von telegra entwickelten Software handelt, wird ihm das Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen des Herstellers bzw. Distributors eingeräumt. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch telegra.

7.2 Dem Kunden wird während der Laufzeit des Vertrages gestattet, auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen.

7.3 Sofern der Kunde von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch telegra überlassenen Software in Anspruch genommen wird, bleiben die geeigneten Abwehrmaßnahmen, Vergleichsverhandlungen und die Führung eventueller Rechtsstreitigkeiten in jedem Falle telegra bzw. dem entsprechenden Hersteller oder Distributor vorbehalten. Der Kunde wird gegen ihn geltend gemachte Ansprüche nur mit schriftlicher Genehmigung von telegra anerkennen. Der Kunde ist verpflichtet, telegra bzw. den Hersteller oder Distributor bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.

7.4 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

## 8 Vertrags- und Preisänderungen

8.1 telegra behält sich vor, ihre Vertragsbedingungen und Preise einseitig für die Zukunft nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) zu ändern. Vertragsänderungen können insbesondere bei einer Veränderung der Rechtslage, höchstrichterlicher Rechtsprechung oder der Marktgegebenheiten geboten sein. Eine einseitige Preiserhöhung kann insbesondere zum Ausgleich gestiegener Kosten im nicht regulierten Bereich erfolgen, wenn Dritte, von denen telegra notwendige Leistungen bezieht, ihre Preise erhöhen.

8.2 telegra wird dem Kunden Vertragsänderungen und Preisänderungen in Textform mit einer Ankündigungsfrist von mindestens einem Monat, höchstens zwei Monaten vor dem Wirksamwerden der Änderungen mitteilen. Dem Kunden steht das Recht zu, den von der Vertrags- oder Preisänderung betroffenen Einzelleistungs- oder Rahmenvertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform (z.B. E-Mail) zu kündigen. Der Kunde kann die Kündi-

gung innerhalb von drei Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Erfolgt seitens des Kunden keine Kündigung in Textform, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. telegra wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung hinweisen.

8.3 Ein außerordentliches Kündigungsrecht steht dem Kunden bei Vertragsänderungen und Preiserhöhungen nicht zu, wenn die Änderungen

- ausschließlich zu seinem Vorteil oder
- rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf ihn haben oder
- sich unmittelbar aus Unionsrecht oder innerstaatlichem Recht ergeben.

8.4 Ziffern 8.2 – 8.3 sind nicht anzuwenden auf Verträge, die nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste zum Gegenstand haben. Insoweit gelten eine Ankündigungsfrist von einem Monat und ein Sonderkündigungsrecht in Textform zum Wirksamwerden der Vertragsänderung/Preiserhöhung. Erfolgt seitens des Kunden keine Kündigung, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. telegra wird den Kunden auf diese Folge in der Änderungsmitteilung hinweisen. Die Inanspruchnahme der Leistungen der telegra durch den Kunden nach Inkrafttreten der mitgeteilten Vertragsänderung gilt als Annahme durch schlüssiges Verhalten.

8.5 Im Falle der Änderung der Höhe der gesetzlichen Umsatzsteuer ist telegra verpflichtet, die Preise entsprechend anzupassen.

## 9 Rechnungstellung, Zahlungsbedingungen

9.1 Der Kunde ist zur Zahlung der vereinbarten Preise verpflichtet.

9.2 telegra rechnet ihre Leistungen gegenüber dem Kunden monatlich, jeweils am letzten Tag des Monats für den Kalendermonat ab.

9.3 Die vom Kunden für die Leistungen von telegra zu zahlenden Preise werden mit Zugang der Rechnung fällig. Bei Vereinbarung eines elektronischen Rechnungsversands wird dem Kunden die Rechnung per E-Mail zugesandt oder zum Abruf im Kundenportal telegra Control bereitgestellt. Der Tag der Bereitstellung oder des E-Mail-Versands gilt als Zugang der Rechnung.

9.4 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht telegra den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorankündigung (Pre-Notification)

vom vereinbarten Konto ab. Gebühren und Bearbeitungskosten aus einer Rücklastschrift trägt der Kunde mindestens in Höhe von 5 Euro, sofern die Rücklastschrift auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. telegra steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rücklastschrift offen.

9.5 Die vereinbarten Preise sind grundsätzlich Euro-Nettopreise zzgl. der im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. In Fremdwährung vereinbarte Preise werden (ohne Berücksichtigung der jeweiligen Umsatzsteuer des Landes) zum Tageskurs des letzten Tages des Rechnungsmonats in Euro umgerechnet. Währungsschwankungen, insbesondere im Rahmen von Rückbelastungen, gehen zu Lasten des Kunden.

9.6 Einmalige Preise (z. B. Einrichtungskosten) sind mit der ersten laufenden Rechnung zu entrichten.

9.7 Monatliche Preise (z.B. monatliche Bereitstellungsgebühren) sind beginnend mit dem Monat, in dem die Leistung erstmalig betriebsfähig bereitgestellt oder erbracht wird, zu zahlen. Eine anteilige Berechnung findet nicht statt.

9.8 Nutzungsabhängige Preise (z.B. Verbindungsentgelte) sind jeweils nach Erbringung der Leistung zu zahlen. Verbindungsleistungen werden ausschließlich auf Basis der von telegra aufgezeichneten Verkehrsdaten berechnet. Etwaige vom Kunden selbst erhobene Daten oder von telegra zu Informationszwecken im Rahmen von Statistiken im Kundenportal mitgeteilte Daten sind nicht abrechnungsrelevant.

9.9 telegra ist berechtigt, Gutschriften mit eigenen fälligen Forderungen zu verrechnen.

9.10 Der Kunde stellt telegra von allen Bankgebühren frei, die für telegra aus dem Zahlungsverkehr mit ihm resultieren, insbesondere von Gebühren für unberechtigte Rücklastschriften. telegra wird diese dem Kunden in Rechnung stellen.

9.11 Erfolgt eine Zurückbehaltung der Leistung (Sperrung) durch telegra aus vom Kunden zu vertretenen Gründen, bleibt der Kunde verpflichtet, die einmaligen, monatlichen und sonstigen Preise zu zahlen.

9.12 Eine Aufrechnung des Kunden ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen zulässig. Gleiches gilt für die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts. Eine Abtretung von Forderungen durch den Kunden bedarf der schriftlichen Zustimmung von telegra.

## 10 Rechnungsbeanstandungen

Beanstandungen gegen die Höhe der Entgeltabrechnung (Rechnungen, Gutschriften) müssen spätestens innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei telegra einge-

gangen sein, anderenfalls gelten Rechnungen und Gutschriften als vom Kunden genehmigt. telegra wird auf diese Folge in der Abrechnung hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

## 11 Zahlungsverzug und Sperre

11.1 Der Kunde kommt mit der Zahlung der Rechnungsbeträge oder sonstiger Forderungen der telegra ohne gesonderte Mahnung in Verzug, wenn er nicht binnen 30 Tagen nach Fälligkeit und Rechnungszugang an telegra leistet.

11.2 Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Entgelte in Verzug, ist telegra berechtigt, dem Kunden ab Verzugseintritt Verzugszinsen gemäß § 288 Abs. 2 BGB (Verzugszinsen B2B) in Rechnung zu stellen. Beiden Parteien steht der Nachweis eines höheren bzw. niedrigeren Schadens frei. Im Fall des Verzuges ist telegra ferner berechtigt, eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 10 Euro geltend zu machen.

11.3 telegra ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen nach Maßgabe des § 61 TKG zu unterbinden (sperrern), wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Der Kunde bleibt in diesem Falle weiter verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.

11.4 Darüber hinaus ist telegra berechtigt, die Leistung zurückzuhalten oder den Zugang zu sperren, wenn

- a. der Kunde gegen wesentliche gesetzliche oder behördliche Bestimmungen oder Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis (AGB, BGB sowie sonstiger Vertragsbedingungen) verstößt (z.B. missbräuchliche Nutzung der Leistungen) oder
- b. ein atypisches Verbindungsaufkommen festgestellt wird und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass dieses nicht vom Kunden selbst, sondern z.B. von berechtigten oder unberechtigten Dritten, veranlasst ist und zu erwarten ist, dass die Entgeltforderung vom Kunden beanstanden wird oder
- c. eine Gefährdung der Systeme der telegra oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.

telegra wird dem Kunden möglichst vor der Sperre/Zurückbehaltung der Leistung Gelegenheit zur Stellungnahme geben, ihn aber spätestens mit der Sperre/Zurückbehaltung der Leistung über die Maßnahme informieren. Erfolgt die Sperre bzw. Zurückbehaltung der Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, bleibt der Kunde dennoch verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

## 12 Haftung von telegra

12.1 Soweit eine Verpflichtung von telegra als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber dem Kunden besteht, haftet telegra nach § 70 TKG begrenzt in Höhe von max. 12.500 Euro je Kunde. Die Haftungsbegrenzung gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von telegra herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.

12.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs des § 70 TKG haftet telegra nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

12.3 telegra haftet unbeschränkt für die vorsätzliche oder grob fahrlässige Verursachung von Sach- oder Vermögensschäden sowie bei einer ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie für das Fehlen der garantierten Eigenschaft.

12.4 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet telegra im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet telegra bei leichter Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann (sog. Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. telegra haftet zudem beschränkt bis zu einer Höhe von 12.500 Euro je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf 25.000 Euro begrenzt. Die Haftung für entgangenen Gewinn und sonstige Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.

12.5 Für den Verlust von Daten haftet telegra bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 12.4 und nur, soweit dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die Anfertigung von Sicherungskopien der Daten und Programme seitens des Kunden, vermeidbar gewesen wäre. Eine Haftung für aus technischen Gründen nicht erzeugte Daten wird ausgeschlossen.

12.6 Eine verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz (§ 536a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel für Leistungen, die als SaaS erbracht werden, ist soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

12.7 Ebenso ausgeschlossen ist die Haftung für alle übrigen Schäden.

12.8 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

12.9 Soweit die Haftung von telegra wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Subunternehmer von telegra.

12.10 Sämtliche Haftungsansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren zwölf Monate nachdem der Geschädigte Kenntnis von den anspruchsbegründenden Umständen erlangt hat. Ausgenommen sind Fälle vorsätzlicher Schädigungen, die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus unerlaubter Handlung. Hier gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

## 13 Höhere Gewalt

13.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten. telegra ist von ihrer Leistungspflicht im Falle höherer Gewalt befreit.

13.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Epidemien, Pandemien, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks), der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen oder der flächendeckende Stromausfall oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

13.3 Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

## 14 Nichtverfügbarkeit der Leistung Dritter

Soweit telegra eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Leistungen Dritter (z.B. Übertragungswegen oder Leistungen anderer Netzbetreiber) abhängig ist, steht die Leistungsverpflichtung der telegra unter dem Vorbehalt, dass die erforderlichen Leistungen verfügbar sind. Gleiches gilt im Falle von Störungen erforderlicher Leistungen. telegra wird den Kunden über die Nichtverfügbarkeit oder Störung unverzüglich nach Kenntnisnahme informieren. Eine Haftung von telegra wegen fehlender oder gestörter Verfügbarkeit von Leistungen Dritter ist insofern ausgeschlossen.

## 15 Leistungsstörungen

15.1 telegra stellt ihren Kunden eine Störungshotline für Störungsmeldungen zur Verfügung und beseitigt Störungen

im Rahmen ihrer SLA und bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

15.2 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen des Telefonverkehrs oder der Verfügbarkeit der zur Nutzung bereitgestellten Software unverzüglich zu melden.

15.3 Sofern die gemäß des SLA vereinbarte Verfügbarkeit gewahrt wird, stehen dem Kunden keine Haftungsansprüche wegen oder in Zusammenhang mit einer Störung zu, es sei denn, die Störung ist von telegra vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden. Die Vorschrift der Ziffern 12 der AGB im Übrigen bleiben unberührt.

## 16 Sicherheiten

16.1 telegra ist berechtigt, die Annahme des Angebotes des Kunden für Leistungen von einer Sicherheitsleistung (Kaution) abhängig zu machen.

16.2 Sofern der Kunden keine Sicherheit gemäß Ziffer 16.1 geleistet hat oder soweit der Kunde eine Sicherheit gemäß Ziffer 16.1 geleistet hat, diese jedoch die in Ziffer 16.3 genannte Höhe unterschreitet, ist telegra berechtigt, nach Vertragsbeginn eine Sicherheitsleistung vom Kunden zu fordern, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 30 Tage in Verzug kommt. Wird die Sicherheit nicht binnen weiterer 14 Tage nach Aufforderung an telegra geleistet, so ist telegra berechtigt, außerordentlich zu kündigen.

16.3 Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung durch telegra unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft einer deutschen Bank zugunsten von telegra, und zwar in Höhe der Summe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Eintritt des Verzugs zu stellen. Die Bank verzichtet auf die Einreden aus den §§ 768, 770 Abs. 1, 771 BGB.

16.4 Bei Aufstockung des Vertragsvolumens hat telegra das Recht, eine entsprechende Anpassung der gestellten Sicherheit zu verlangen.

16.5 Die Sicherheitsleistung wird nach Beendigung des Vertrages zurückgewährt, wenn keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen. telegra ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit binnen einer Frist von zwei (2) Wochen auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.

## 17 Vertragslaufzeit, Kündigung

17.1 Eine Kündigung des Rahmendienstleistungsvertrages ist frühestens zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem der letzte Einzelleistungsvertrag gekündigt werden kann.

17.2 Der Rahmendienstleistungsvertrag und die Einzelleistungsverträge laufen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, auf unbestimmte Zeit und können von beiden Parteien ordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund ist beiden Parteien unbenommen.

17.3 Eine Kündigung aus wichtigem Grund seitens telegra ist insbesondere zulässig, wenn der Kunde mit mindestens zwei monatlichen Zahlungen seiner Entgelte gegenüber telegra im Rückstand ist oder gegen ihn bzw. gegen telegra ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung des Insolvenzverfahrens abgelehnt worden ist oder die Überschuldung droht. Ferner ist telegra zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses im Ganzen oder einzelner Leistungen (Einzelleistungsverträge) berechtigt, wenn der Kunde wiederholt gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt.

17.4 Portierungen von Rufnummern zu anderen Netzbetreibern sind während der laufenden Vertragsbeziehungen mit telegra ausgeschlossen. Vielmehr können solche grundsätzlich nur zum jeweiligem Vertragsende erfolgen.

17.5 Die Kündigung des Rahmendienstleistungsvertrages und der Einzelleistungsverträge muss zu ihrer Wirksamkeit schriftlich erfolgen.

## 18 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

18.1 telegra wird im Rahmen der Durchführung des Vertrages personenbezogene Daten des Kunden als Verantwortliche i.S.v. Art. 6 DSGVO nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben, verarbeiten und nutzen. Die Verarbeitung erfolgt, soweit dies gesetzlich angeordnet oder erlaubt ist, zur Erfüllung der Vertragsleistungen oder zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich oder von einer entsprechenden Einwilligung des Kunden gedeckt ist. Nähere Informationen zur Datenverarbeitung können unter [www.telegra.de/Datenschutzerklärung](http://www.telegra.de/Datenschutzerklärung) eingesehen werden. Die personenbezogenen Daten werden nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen telegra und dem Kunden unter Berücksichtigung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gelöscht.

18.2 Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden, wird telegra personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen und auf diese zugreifen. Der Kunde bleibt im Falle der Auftragsverarbeitung sowohl im vertragsrechtlichen als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“.

18.3 telegra wird das jeweils mit der Datenverarbeitung betraute Personal über die rechtlichen Aspekte des Datenschutzes informieren und auf die Einhaltung des Datengeheimnisses (§ 53 BDSG) und des Fernmeldegeheimnisses (§ 3 TTDSG) schriftlich verpflichten.

18.4 Der Kunde versichert, dass er im Rahmen der ihm zur Nutzung bereitgestellten Software sämtliche datenschutzrechtliche Erfordernisse (z.B. Einholung von Einwilligungen, Beteiligung des Betriebsrats) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten beachten wird.

18.5 telegra stellt dem Kunden für Up- und Downloads, z.B. von Statistiken, Ansagen im Kundenportal telegra Control, Möglichkeiten einer Verschlüsselung via sftp oder https zur Nutzung zur Verfügung. Eine verschlüsselte Ende-zu-Ende Übertragung der E-Mail-Korrespondenz richtet telegra nach gesonderter schriftlicher Beauftragung durch den Kunden ein. Der Kunde entscheidet insoweit eigenverantwortlich zwischen den verschiedenen Möglichkeiten.

## 19 Vertraulichkeitsverpflichtung

19.1 Die Vertragspartner verpflichten sich untereinander zur Vertraulichkeit. Die Vertraulichkeitsverpflichtung umfasst sämtliche dem jeweils anderen Vertragspartner im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen über den jeweilig anderen Vertragspartner. Als vertrauliche Informationen gelten auch Geschäftsgeheimnisse i.S.v. § 2 Geschäftsgeheimnisgesetz (GeschGehG). Die Vertragspartner sind verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass Dritte von Geschäftsgeheimnissen keine Kenntnis erlangen. Vertrauliche Informationen und Geschäftsgeheimnisse sind insbesondere Kenntnisse über Verfahren und Geschäftsmethoden des jeweiligen Vertragspartners, sein Unternehmen in technischer und kaufmännischer und sonstiger Hinsicht. Auch die Konditionen der jeweiligen Einzelleistungsverträge obliegen der Vertraulichkeit.

19.2 Die Vertraulichkeitsverpflichtung betrifft sämtliche Informationen, unabhängig davon, ob sie ausdrücklich als vertraulich oder geheim oder als Geschäftsgeheimnis gekennzeichnet worden sind. Es sei denn, die Informationen wurden außerhalb der Vertragsbeziehung auf legalem Wege erlangt, sind allgemein bekannt oder die jeweilige Vertragspartei wird durch eine gesetzliche oder behördliche Anordnung zur Bekanntgabe verpflichtet oder es liegt eine vorherige schriftliche Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners zur Weitergabe an Dritte vor. Nicht als Dritte insoweit gelten Subunternehmer etc., die die Informationen zur Vertragsdurchführung benötigen. Die Vertraulichkeitsverpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses für die Dauer von zwei Jahren fort. Weitergehende gesetzliche Pflichten und Rechte (z.B. aus GeschGehG) bleiben unberührt.

19.3 Die Parteien stimmen darin überein, dass mit der Überlassung von vertraulichen Informationen eine Übertragung von immateriellen oder materiellen Eigentums- und Nutzungsrechten nicht verbunden ist, soweit sich dies nicht aus einer anderen Regelung dieses Vertrages (z.B. aus Mitwirkungspflichten oder der Einräumung von Nutzungsrechten) ergibt.

## 20 Streitbeilegung

Der Kunde kann über die in § 68 TKG genannten Fälle bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen in § 68 TKG genannten Sachverhalt kommt. Die Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren sind in einer Schlichtungsordnung der Bundesnetzagentur geregelt.

## 21 Sonstige Bestimmungen

21.1 Sollten eine oder mehrere der in diesen AGB aufgeführten Bedingungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bedingungen davon unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksam gewordene Bedingung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg gleichkommende Bedingung zu ersetzen.

21.2 Dieser Vertrag darf nur nach vorheriger Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners auf einen Dritten übertragen werden. Ausgenommen insoweit ist die Übertragung des Vertrages durch telegra auf ein verbundenes Unternehmen nach § 15 AktG.

21.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Dies gilt auch, wenn der Kunde seinen Sitz im Ausland hat. Das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.

21.4 Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Köln, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.