

## Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB) der ZEAG Energie AG für leitungsgesundenes Highspeed-Internet und Telefonie Stand: September 2016

Wichtiger Hinweis: Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten wichtige Informationen zur Einwilligung des Nutzers in die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten. Diese AGB regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen dem Nutzer von Breitbandprodukten und Leistungen und dem Breitbandservice ZEAG Energie AG (nachfolgend »ZEAG« genannt), Weipertstraße 41, 74076 Heilbronn.

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die ZEAG erbringt ihre gesamten Dienstleistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die im Einzelfall durch produktspezifische »Ergänzende Nutzungsbedingungen« sowie produktspezifische Preislisten bzw. Leistungsbeschreibungen ergänzt bzw. modifiziert werden. Sofern sich aus den produktspezifischen Preislisten bzw. Leistungsbeschreibungen und ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ZEAG nichts Abweichendes ergibt, gelten die nachfolgenden Regelungen:
- 1.2 Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Nutzers gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn die ZEAG ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

### 2. Vertragsangebot, Vertragsschluss

- 2.1 Die Nutzung von ZEAG Diensten kann vorbehaltlich gesonderter Regelungen nur erfolgen, wenn der Nutzer über 18 Jahre alt ist oder die Zustimmung seiner gesetzlichen Vertreter vorliegt und er seinen ständigen Wohnsitz in Deutschland hat. Mit der Inanspruchnahme der Dienste oder Produkte versichert der Nutzer, dass er volljährig ist oder die Zustimmung seiner gesetzlichen Vertreter vorliegt.
- 2.2 Zur Annahme des Antrages des Kunden zur Teilnahme an ZEAG Diensten behält sich die ZEAG vor, im Rahmen einer Bonitätsprüfung bei mit der ZEAG verbundenen Unternehmen oder dem in Ziffer 14 bezeichneten Telekommunikations-Pool Auskünfte einzuholen und die Annahme des Antrages davon abhängig zu machen; die Annahme des Antrages abzulehnen, wenn der Antragsteller mit den Verpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen mit der ZEAG oder einem mit ihr verbundenen Unternehmen (der Unternehmensgruppe) im Rückstand ist oder unrichtige Angaben macht, die für die Beurteilung seiner Kreditwürdigkeit von Bedeutung sind; den Vertragsabschluss ganz oder teilweise aus wichtigem Grund zu verweigern.
- 2.3 Für die Nutzung der von ZEAG bereitgestellten Dienste, Angebote und Inhalte ist eine Registrierung des Nutzers bei der ZEAG erforderlich. Die Registrierung kann auch im Rahmen einer Bestellung von kostenpflichtigen Diensten erfolgen. Der Nutzer hat sämtliche für die Registrierung erforderlichen Daten wahrheitsgemäß anzugeben.
- 2.4 Mit der Bereitstellung des Dienstes erhält der Nutzer einen ZEAG Login-Namen und ein Passwort. Letzteres kann der Nutzer durch ein neues und selbst gewähltes Passwort ersetzen. Eine Übersicht der von ZEAG insgesamt angebotenen Leistungen ist online einzusehen unter <http://www.zeag-energie.de>.
- 2.5 Der Nutzer erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass ihm sämtliche Informationen bezüglich angefragter bzw. bestehender Verträge zwischen dem Nutzer und der ZEAG durch die ZEAG per E-Mail an eine vom Nutzer bei Vertragsanmeldung angegebene E-Mail-Adresse geschickt werden.
- 2.6 Die ZEAG behält sich die Annahme des Antrags vor; alle Angebote von der ZEAG sind freibleibend. Die Annahme durch die ZEAG erfolgt durch die Übersendung der Zugangsdaten an den Nutzer oder durch Auftragsbestätigung.

### 3. Widerrufsrecht des Verbrauchers

- 3.1 Ist der Nutzer Verbraucher und hat er mit der ZEAG einen Vertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, insbesondere per Telefon, E-Mail oder Fax oder über die Internetseite von der ZEAG geschlossen, so hat er das nachfolgend beschriebene Widerrufsrecht.
- 3.2 Der Nutzer hat die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten Ware entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn der Kunde bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht hat.
- 3.3 Ein Widerrufsrecht besteht nicht in den folgenden Fällen: bei versiegelten Datenträgern mit Audio- und Videoaufzeichnungen oder mit Software, wenn der Datenträger vom Nutzer entsiegelt wurde; bei Produkten, die nach den Spezifikationen des Nutzers individuell für ihn angefertigt oder eindeutig auf seine persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten wurden; wenn der Nutzer die bei der ZEAG gekauften Produkte zum Zwecke seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit erworben hat.

### 4. Leistungsbestandteile

- 4.1 Der von ZEAG zu erbringende Leistungsumfang sowie die Informationen nach §43a TKG ergeben sich aus dem Angebot, der Leistungsbeschreibung, den Preislisten und dem Auftragsformular, bzw. Auftragschreiben des Nutzers sowie etwaigen weiteren schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien. Der Nutzer ist verantwortlich für die Anschlussmöglichkeiten in seiner

Wohnung oder dem von ihm bewohnten Haus und die Einrichtung (Installation) von jeweils vertraglich vorgesehenen und gelieferten Endgeräten. Die von der ZEAG zur Verfügung gestellte und vom Nutzer gemietete Hardware ist vom Nutzer pfleglich zu behandeln und bei Vertragsende unaufgefordert zurück zu senden.

- 4.2 Soweit die ZEAG Dienste und Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich daraus nicht.
- 4.3 Die Verpflichtung von der ZEAG zur Leistungserbringung wird durch die Verfügbarkeit etwaiger Vorleistungen Dritter beschränkt, sofern die ZEAG ein konkretes Deckungsgeschäft insbesondere mit Netzbetreibern abgeschlossen hat und von dem Vertragspartner unverschuldet und unvorhergesehen nicht oder nicht rechtzeitig beliefert wurde. Vorleistung in diesem Sinn ist insbesondere die Bereitstellung von Übertragungswegen der an der jeweiligen Verbindung beteiligten Netzbetreiber. Werden bei der Installation oder Erweiterung von Nutzeranschlüssen oder für sonstige Leistungen Hardware- bzw. Softwareerweiterungen Dritter benötigt, gelten auch diese als Vorleistungen. Der Nutzer wird für die Dauer der Nichtverfügbarkeit von seiner Leistungspflicht frei. Schadensersatzansprüche des Nutzers sind ausgeschlossen, es sei denn, der ZEAG fällt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zur Last. **Wichtiger Hinweis: Nutzer, die einen Hausnotrufdienst nutzen, werden ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei einem eventuellen Netzausfall (bei VoIP) auch der Hausnotrufdienst außer Funktion ist.**
- 4.4 Durch Wartung und Weiterentwicklung der Leistungen von der ZEAG können zeitweilige Einschränkungen oder Unterbrechungen auftreten. Die ZEAG wird sich bemühen, diese Arbeiten nach Möglichkeit in nutzungsarmen Zeiten durchzuführen, um Ausfallzeiten und Beeinträchtigungen für den Nutzer gering zu halten.

### 5. Störungen

- 5.1 Der Nutzer ist verpflichtet, der ZEAG Störungen und Mängel unverzüglich nach Kenntnisnahme und Durchführung einer zumutbaren Fehlersuche anzuzeigen und zwar per Post, Onlinemeldung, Telefax oder E-Mail an: Breitbandservice der ZEAG Energie AG, Weipertstraße 41, 74076 Heilbronn, E-Mail: [daheiminternet@zeag-energie.de](mailto:daheiminternet@zeag-energie.de), Online: <http://www.zeag-energie.de>, Telefax: 07131 610-2620, (Gebühren entsprechend Ihrem Vertrag mit Ihrem Telefonanbieter). Die ZEAG übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus einer verspäteten Störungs- oder Mängelanzeige resultieren.
- 5.2 Hat der Nutzer die beanstandete Störung oder den Mangel zu vertreten oder liegt in Wirklichkeit eine Störung oder ein Mangel nicht vor oder nicht im Verantwortungsbereich von der ZEAG und konnte der Nutzer dies bei zumutbarer Fehlersuche erkennen, so ist der Nutzer verpflichtet, die ZEAG durch die Überprüfung oder Störungsbeseitigung entstandenen Kosten in angemessenem Umfang und gemäß der jeweils gültigen Preisliste von der ZEAG zu erstatten. Dem Nutzer bleibt es vorbehalten, geringere Kosten nachzuweisen.
- 5.3 Im Übrigen gelten für die Ansprüche des Nutzers die in diesen AGB genannten Haftungsbegrenzungen.

### 6. Urheberrecht, Lizenzvereinbarungen

- 6.1 Sofern die ZEAG dem Nutzer Software zur Nutzung überlässt, gelten folgende Bestimmungen:
- 6.2 Rechtsinhaber der dem Nutzer zur Verfügung gestellten Programme ist die ZEAG oder einer ihrer Geschäftspartner, der die ZEAG zum Vertrieb der Programme ermächtigt hat.
- 6.3 Für die Dauer des jeweiligen Vertragsverhältnisses erhält der Nutzer von der ZEAG ein nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Programme (Lizenz). Der Begriff »Programm« umfasst das Originalprogramm, alle Vervielfältigungen sowie Teile des Programms, letzteres selbst dann, wenn diese mit anderen Programmen verbunden sind.
- 6.4 Das Recht zur Nutzung endet mit Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen der ZEAG und dem Nutzer. Sollte die Lizenzvereinbarung zwischen der ZEAG und dem jeweiligen Programmhersteller vorzeitig enden, entfällt das Nutzungsrecht des Nutzers ebenfalls. In diesem Fall wird die ZEAG dem Nutzer die ggf. bereits im Voraus gezahlten Entgelte für die Nutzung der Software erstatten.
- 6.5 Der Nutzer verpflichtet sich sicherzustellen, dass jeder, der das entsprechende Programm nutzt, diese Lizenzvereinbarung einhält. Der Nutzer darf das Programm nur auf einem Rechner nutzen. Mitgeteilte Aktivierungscodes hat der Nutzer geheim zu halten. Eine »Nutzung« des Programms liegt vor, wenn sich das Programm im Hauptspeicher oder auf einem Speichermedium eines Computers befindet.

- 6.6 Der Nutzer darf Datensicherung nach den Regeln der Technik betreiben und hierfür die notwendigen Sicherungskopien der Programme erstellen. Sofern das Handbuch auf Datenträger vorliegt, darf es auf Papier ausgedruckt werden. Der Nutzer darf Urheberrechtsvermerke von der ZEAG bzw. der weiteren Lizenzinhaber nicht verändern oder entfernen. Der Nutzer ist nicht berechtigt, das Programm in anderer Weise als hierin beschrieben zu nutzen, zu kopieren, zu bearbeiten, zu übertragen, in eine andere Ausdrucksform umzuwandeln (Reverse-Assembler-Reverse-Compiler) oder in anderer Weise zu übersetzen, sofern eine solche Umwandlung nicht durch ausdrückliche gesetzliche Regelungen unabdingbar vorgesehen ist. Er ist nicht berechtigt, das Programm zu vermieten, zu verleasen oder Unterlizenzen zu vergeben.
- 6.7 Im Übrigen gelten die Lizenzbestimmungen des Programmherstellers. Die ZEAG weist den Nutzer ausdrücklich darauf hin, dass der Nutzer im Rahmen der Installation sowohl die ggf. bestehenden Lizenzbestimmungen des Programmherstellers als auch die ggf. bestehende Software-Lizenzvereinbarung (EULA) bestätigen muss. Soweit die ZEAG an den Nutzer Softwareprodukte Dritter verkauft, gelten die Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers auch weiterhin.

## 7. Pflichten des Nutzers

- 7.1 Der Nutzer wird die Leistungen von der ZEAG nicht in missbräuchlicher Weise oder zur Vornahme rechtswidriger Handlungen nutzen. Der Nutzer ist verpflichtet, die Schutzrechte von der ZEAG sowie die Schutzrechte Dritter (insbesondere Urheberrechte) zu beachten. Der Nutzer wird die ZEAG von allen Ansprüchen Dritter freistellen, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung resultieren. Zugewiesene Rufnummern dürfen nur im Rahmen ihrer Zuteilung genutzt werden. Die Grundsätze der Datensicherheit sind einzuhalten.
- 7.2 Bei Flat-Tarifen darf der Nutzer die Nutzung des Dienstes unter Verwendung seines Logins ausschließlich den Personen zur Nutzung überlassen, die mit ihm in einem Haushalt leben oder sich privat und nur vorübergehend in seinem Haushalt aufhalten.
- 7.3 Der Nutzer ist verpflichtet, die bei der Registrierung erforderlichen personenbezogenen Daten sowie – soweit erforderlich – die Angaben zu seinem Telefonanschluss sachlich richtig und wahrheitsgemäß auszufüllen. Sollten sich die bei der Registrierung anzugebenden Stammdaten (z.B. Adresse bei Umzug) oder Zahlungsdaten während der Laufzeit bestehender Verträge ändern, ist der Nutzer verpflichtet, dies der ZEAG unverzüglich mitzuteilen, indem er eine Änderung der Daten online selbst vornimmt oder dieses der ZEAG schriftlich mitteilt.
- 7.4 Der Nutzer ist verpflichtet ein SEPA-Lastschriftmandat mit Einzugsermächtigung zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des vereinbarten Abbuchungskontos zu sorgen. Eine Änderung seines Namens, seiner Anschrift, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers sowie der für die Vertragsabwicklung und für Rechnung Online benannten E-Mail-Adresse hat der Nutzer unverzüglich mitzuteilen. Der Nutzer hat persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort/PIN/PUK) geheim zu halten. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben.
- 7.5 Beanstandungen gegen die Höhe der Verbindungspreise oder sonstigen nutzungsabhängigen Preise von der ZEAG sind umgehend nach Zugang der Rechnung an die ZEAG zu richten. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der ZEAG eingegangen sein. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung; die ZEAG wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Nutzers bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

## 8. Verzug

- 8.1 Kommt der Nutzer mit der Zahlung von Entgelten in Höhe von mindestens EURO 75,00 (inklusive MwSt.) in Verzug, so ist die ZEAG nach fruchtlosem Ablauf einer von ihr gesetzten zweiwöchigen Nachfrist mit Abschaltungs- bzw. Sperrungsandrohung unter Hinweis auf die Möglichkeit des Nutzers zum Rechtsschutz vor den Gerichten berechtigt, die Leistung zu sperren und/oder vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz wegen Nichtleistung zu verlangen. Eine Abschaltung/Sperrung befreit den Kunden nicht von seiner vertragsmäßigen Entgeltspflicht. Die ZEAG erhebt eine Bearbeitungspauschale gemäß Preisliste für die Wiederinbetriebnahme nach einer berechtigten Abschaltung/Sperrung.
- 8.2 Der Nutzer kann nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die gerichtlich festgestellt, unbestritten oder durch die ZEAG schriftlich anerkannt wurden. Ferner kann der Nutzer Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte nur geltend machen, falls seine Ansprüche auf diesem Vertragsverhältnis beruhen und anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 8.3 Die ZEAG ist berechtigt, eine Mahnkostenpauschale in Höhe von 5,00 EURO für die erste Mahnung und 10,00 EURO für die zweite Mahnung sowie jährliche Verzugszinsen in Höhe von 5%-Punkten für Privatkunden bzw. 8%-Punkten für Geschäftskunden über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank nach §247, §288 BGB ab Verzugseintritt in Rechnung zu stellen. Beiden Parteien steht der Nachweis eines höheren bzw. niedrigeren Schadens offen. Die

Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs behält sich die ZEAG ausdrücklich vor.

- 8.4 Bei wiederholt eingetretenem Verzug des Nutzers oder wenn durch anderweitige Umstände, insbesondere bei drohender Insolvenz, die nicht fristgerechte Zahlung des Nutzers zu befürchten ist, ist die ZEAG berechtigt, die Rechnungslegung auf Vorkasse umzustellen.
- 8.5 Kann die ZEAG die Vertragsleistung infolge von Arbeitskampf, höherer Gewalt oder anderer für die ZEAG unabwendbarer Umstände nicht erbringen, wird die ZEAG für den Zeitraum der Fortdauer des Leistungshindernisses von ihrer Verpflichtung zur Erbringung der Vertragsleistung frei. Die ZEAG wird den Nutzer benachrichtigen, sobald das Leistungshindernis beseitigt ist.
- 8.6 Gerät die ZEAG oder deren Erfüllungsgehilfen mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so haftet sie nach Maßgabe der Regelung von Ziffer 11. Der Nutzer ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn die ZEAG innerhalb einer vom Nutzer gesetzten angemessenen Nachfrist, die mindestens 2 Wochen betragen muss, die entsprechende Leistung nicht erbringt. Unbeschadet der Regelung in Ziffer 8 gilt gleiches, falls der Nutzer Schadensersatz wegen Nichtleistung verlangt.

## 9. Vertragslaufzeit, Kündigung

- 9.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Gegenüber Verbrauchern beträgt die anfängliche Mindestlaufzeit jedoch höchstens 24 Monate gemäß §43b TKG. Eine Mindestlaufzeit kann im Übrigen im Vertrag individuell vereinbart werden ab dem Zeitpunkt, ab dem der Nutzer die Leistungen von der ZEAG in Anspruch nehmen kann.
- 9.2 Der Vertrag kann von beiden Parteien (im Fall des einer Mindestlaufzeit: erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit) mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden, sofern im Vertrag nicht ausdrücklich eine andere Kündigungsfrist bzw. eine besondere Vertragslaufzeit vereinbart worden ist. Kündigt der Nutzer nicht einen Monat vor Ablauf der Mindestlaufzeit, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein Jahr. Zur Kündigung bedarf es der Schriftform (per Brief, Fax oder E-Mail).
- 9.3 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund gilt insbesondere a) die Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen der jeweils anderen Partei oder gegebenenfalls eines persönlich haftenden Gesellschafters bzw. das Stellen eines Antrags auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens sowie die Ablehnung eines solchen Antrags mangels Masse; b) der Verstoß gegen wesentliche Bestimmungen oder Bedingungen dieses Vertrages durch die jeweils andere Partei; c) wenn der Nutzer sich mehr als 2 Wochen im Zahlungsverzug mit einem nicht unerheblichen Teil des Entgeltes oder mit mindestens zwei Monatsentgelten befindet, soweit eine etwaige Sicherheit aufgebraucht ist. Der Kunde ist zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der ZEAG durch eine unberechtigte außerordentliche Kündigung entsteht.

## 10. Anbieterwechsel und Umzug

- 10.1 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme (§46 TKG) die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen:
- a) **Anbieterwechsel Festnetz**  
Der Vertrag mit der ZEAG muss fristgerecht gegenüber der ZEAG gekündigt werden. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der ZEAG eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Nutzer zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.
- b) **Anbieterwechsel/Rufnummernmitnahme Mobilfunk**  
– Rufnummernmitnahme zum Vertragsende: Der Vertrag mit der ZEAG muss fristgerecht gegenüber der ZEAG gekündigt sein. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens 8 Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei der ZEAG eingehen.  
– jederzeitige Rufnummernmitnahme im Mobilfunk: Der Nutzer kann seine Rufnummer jederzeit auf einen anderen Mobilfunk-Anbieter übertragen. Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens acht Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum der Rufnummernübertragung auf den anderen Anbieter der ZEAG zugehen. Der Mobilfunkvertrag mit der ZEAG bleibt von der Rufnummernübertragung ansonsten unberührt.

Die ZEAG hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach §46 Absatz 1 Satz 1 TKG gegenüber dem Nutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die ZEAG weist nach, dass der Nutzer das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die ZEAG wird im Fall der Ziffer 10.1 gegenüber dem Nutzer eine taggenaue Abrechnung vornehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Unternehmens auf Entgeltzahlung gegenüber dem Nutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Nutzer

**Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB)  
der ZEAG Energie AG für leitungsgebundenes Highspeed-Internet und Telefonie**  
Stand: September 2016

zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

- 10.2 Beabsichtigt der Nutzer im Falle eines Streits mit der ZEAG über die in §47a TKG genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten.
- 10.3 Der Nutzer kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist.
- 10.4 Der Nutzer kann verlangen, dass die Identifizierung seines Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.
- 10.5 Der Nutzer 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.
- 10.6 Bei Umzug des Nutzers wird die ZEAG den bei Wohnsitzwechsel bestehenden Vertrag mit dem Nutzer ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiterführen, soweit diese dort angeboten werden. Die ZEAG wird dem Nutzer ein angemessenes Entgelt für durch den Umzug des Nutzers entstandenen Aufwand verlangen, der den Leistungspreislitten zu entnehmen ist und bis zur Höhe einer Neuanschlussgebühr entstehen kann.
- 10.7 Wird die vertraglich vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, steht dem Nutzer ein Sonderkündigungsrecht zu: Bei Verträgen mit Mindestlaufzeit ist der Nutzer zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt (siehe auch Ziffer 9.2).
- 10.8 Der Nutzer ist verpflichtet, der ZEAG umgehend über den Umzug zu unterrichten, damit die ZEAG den Anbieter des öffentlichen Telekommunikationsnetzes über den Auszug des Nutzers unverzüglich zu informieren kann.

#### 11. Haftung

Für die Haftung von der ZEAG sowie für die eigene Haftung ihrer Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen – gleich aus welchem Rechtsgrund – gelten folgende Regelungen:

- 11.1 Die ZEAG ist für fremde Inhalte nur dann verantwortlich, **a)** wenn die ZEAG Kenntnis von den rechtswidrigen Handlungen oder den Informationen hat und im Falle von Schadensersatzansprüchen auch die Tatsachen oder Umstände kennt, aus denen die rechtswidrige Handlung oder die Information offensichtlich wird und **b)** wenn die ZEAG nicht unverzüglich tätig geworden ist, um die Information zu entfernen oder den Zugang zu ihr zu sperren, sobald die ZEAG diese Kenntnis erlangt hat. Vorgenanntes gilt für sämtliche ggf. bestehenden Portale. Von den Inhalten sämtlicher Seiten, auf die direkte oder indirekte Verweise (sog. »Links«) aus dem Angebot von der ZEAG bestehen, distanziert sich die ZEAG ausdrücklich und übernimmt keinerlei Verantwortung und Haftung für diese. Für die Inhalte dieser Seiten sind die Anbieter der jeweiligen Seiten selbst verantwortlich. Dasselbe gilt für alle Inhalte der Seiten, die innerhalb des Angebotes von der ZEAG in sog. »Frames« unter einer ZEAG-Navigationsleiste dargestellt werden.
- 11.2 Die ZEAG haftet nicht für Beeinträchtigungen, Beschränkungen oder Leistungshindernisse, sowie Verzögerungen und Unterbrechungen der Dienstleistungen, die auf Umständen außerhalb ihres Verantwortungsbereiches beruhen. Insbesondere übernimmt die ZEAG keine Gewähr für eine ununterbrochene Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen und das jederzeitige Zustandekommen von Verbindungen und die konstante Aufrechterhaltung eines bestimmten Datendurchsatzes oder die Datendurchführung über ein bestimmtes Netz.
- 11.3 Die ZEAG haftet für sämtliche Schäden des Nutzers, gleich ob aus Vertragsverletzung oder unerlaubter Handlung, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze. Dies gilt nicht im Fall der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie (§444 BGB).
- 11.4 Die ZEAG haftet für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden, Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 11.5 Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit von der ZEAG oder ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen, haftet die ZEAG nur, wenn sie verursacht wurden durch die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (sog. »Kardinalpflicht«). Im letztgenannten Fall haftet die ZEAG jedoch nicht auf nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden.
- 11.6 Soweit die ZEAG Telekommunikationsdienstleistungen erbringt, ist die Haftung für Vermögensschäden gemäß §44a TKG auf einen Höchstbetrag von 12.500,00 Euro je Nutzer, höchstens auf einen Gesamtbetrag von 10.000.000,00 Euro gegenüber allen Geschädigten je Schadensereignis beschränkt. Überstei-

gen die Ansprüche aller Geschädigten im Rahmen eines Schadensereignisses die Höchstgrenze, werden die Ansprüche der einzelnen Geschädigten im Verhältnis des Gesamtschadens zur Höchstgrenze gekürzt. Diese Beschränkungen gelten nicht in den Fällen der Ziffer 11.4.

- 11.7 Unbeschadet vorstehender Regelungen haftet die ZEAG bei Datenverlusten des Nutzers nur, wenn der Datenverlust auf Einrichtungen von der ZEAG oder durch Software der ZEAG auf den dafür vorgesehenen Datenverarbeitungseinrichtungen des Kunden entstanden ist, und wenn der Nutzer sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt. Diese Ziffer gilt nicht in den Fällen der Ziffer 11.4
- 11.8 Eine über die vorstehend geregelte hinausgehende Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn, ist ausgeschlossen.

#### 12. Datenschutz

Es gelten die folgenden Bestimmungen zum Datenschutz sowie die »Hinweise zum Datenschutz« (abrufbar unter <http://www.zeag-energie.de>):

- 12.1 Personenbezogene Daten, die erforderlich sind, um ein Vertragsverhältnis mit dem Nutzer einschließlich seiner inhaltlichen Ausgestaltung zu begründen oder zu ändern (Bestandsdaten) sowie personenbezogene Daten zur Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikations- oder Telemediendiensten (Verkehrs- oder Nutzungsdaten) erhebt, verarbeitet oder nutzt die ZEAG nur, wenn und soweit der Nutzer eingewilligt hat oder eine Rechtsvorschrift es erlaubt. Der Nutzer erklärt sich ferner damit einverstanden, dass sämtliche von ihm auf den Internetseiten von der ZEAG aufgenommenen Daten gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und dem Telemediengesetz (TMG) gespeichert und weiterverarbeitet werden, soweit dies für die Durchführung des Vertragsverhältnisses notwendig ist.
- 12.2 Der Nutzer willigt darin ein, dass die ZEAG seine personenbezogenen Daten an Dritte (insbesondere an verbundene Unternehmen, §15 AktG), deren sich die ZEAG zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Nutzer bedient, übermittelt, soweit dies zur Durchführung des Vertragsverhältnisses mit dem Nutzer bzw. zu Abrechnungszwecken erforderlich ist. Im Falle der Übertragung des Vertragsverhältnisses innerhalb des Konzerns stimmt der Nutzer einer Weitergabe seiner Daten ebenfalls zu. Das Widerrufsrecht des Nutzers nach 12.12 bleibt von dieser Regelung unberührt. Soweit dieser Widerruf der ZEAG die Vertragserfüllung unmöglich macht, hat die ZEAG ein Kündigungsrecht.
- 12.3 Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, darf die ZEAG Verkehrsdaten speichern und übermitteln. Die ZEAG wird Verkehrsdaten spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung löschen, falls der Nutzer nicht gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte vor Ablauf der Frist Einwendungen erhoben hat. In einem solchen Fall dürfen die Verkehrsdaten gespeichert werden, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Eine Speicherung der Verkehrsdaten nach dem Rechnungsversand unterbleibt, falls der Nutzer von seinem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Nutzers keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Nutzers oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft die ZEAG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen, wenn der Nutzer in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten in drucktechnisch deutlich gestalteter Form hingewiesen wurde. Soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, wird der Nutzer vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung der Möglichkeiten hingewiesen werden.
- 12.4 Beauftragt die ZEAG Rechtsanwaltskanzleien und/oder Inkassounternehmen mit der Einziehung der Entgeltforderungen, kann die ZEAG Verkehrsdaten und sonstige zur Ermittlung und zur Abrechnung der Entgelte für Telekommunikationsdienste mit dem Nutzer erforderliche Daten an diese übermitteln, soweit es zum Einzug des Entgelts und der Erstellung einer detaillierten Rechnung erforderlich ist. Der Dritte ist zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verpflichtet. Gleiches gilt, soweit die ZEAG einen anderen Diensteanbieter, dessen sich die ZEAG zur Erfüllung der dem Nutzer geschuldeten Telekommunikationsdienstleistungen bedient, mit der Rechnungsstellung und dem Forderungseinzug beauftragt.
- 12.5 Bei der Einwahl ins Internet über die ZEAG wird die Rufnummer des Nutzers zu Abrechnungszwecken erhoben, verarbeitet und an den jeweiligen Teilnehmer-netzbetreiber übermittelt.
- 12.6 Um die Dienste der ZEAG nach den Anforderungen der Nutzer gestalten zu können, willigt der Nutzer darin ein, dass die Nutzung der Dienste ggf. unter einem Pseudonym protokolliert wird. Die unter einem Pseudonym protokollierten Daten werden nicht mit den Daten des Trägers des Pseudonyms zusammengeführt. Die Protokolle behandelt die ZEAG vertraulich. Sie werden nicht an Dritte weitergegeben, ohne sie vorher zu anonymisieren. Das Widerrufsrecht des Nutzers (Ziff. 12.12) bleibt von dieser Regelung unberührt.
- 12.7 Die Daten werden nur solange aufbewahrt, wie es im Rahmen dieser Vereinbarung und unter Einhaltung des anwendbaren Rechts erforderlich ist.

**Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen (AGB)  
der ZEAG Energie AG für leitungsgesundenes Highspeed-Internet und Telefonie**  
Stand: September 2016

- 12.8** Diensteanbieter, die mit der ZEAG in Kooperation stehen und auf deren Dienste die Nutzer über die Internetseiten zugreifen können, erhalten von der ZEAG lediglich während der Nutzung die Mitgliedsnummer des jeweiligen Nutzers zum Zwecke der Abrechnung.
- 12.9** Der Nutzer willigt darin ein, dass die ZEAG seine Bestandsdaten zur Beratung des Nutzers, zur Information über neue Produkte, zur Marktforschung und zur Werbung (auch telefonisch) verarbeiten und nutzen darf, soweit dies für diese Zwecke erforderlich ist. Ferner willigt der Nutzer in die Verarbeitung und Nutzung seiner Verkehrs- und Nutzungsdaten zur bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikations- bzw. Telemediendiensten ein. Die Daten eines Anrufers werden dabei unverzüglich anonymisiert. Das jeweilige Widerrufsrecht des Nutzers bleibt von dieser Regelung unberührt.
- 12.10** Darüber hinaus behandelt die ZEAG die Daten vertraulich und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen. Eine über den hier beschriebenen Umfang hinausgehende Erhebung oder Verarbeitung von personenbezogenen Daten der Nutzer erfolgt nur mit vorheriger Einwilligung seitens der Nutzer.
- 12.11** Der Nutzer ist hiermit über Art, Umfang, Ort und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der für die Ausführung von Diensten erforderlichen personenbezogenen Daten ausführlich unterrichtet worden. Der Nutzer stimmt dieser Datenverarbeitung ausdrücklich zu.
- 12.12** Der Nutzer kann seine Einwilligung jederzeit gem. 12.10 mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Den Widerruf hat der Nutzer schriftlich, per Brief, Fax oder Mail, zu erklären. Dem Nutzer ist bekannt, dass eine Bearbeitung seines Widerrufs nur bei Vorliegen einer schriftlichen Erklärung gewährleistet werden kann.

### 13. Leistungsstörungen

- 13.1** Dem Nutzer ist bekannt, dass die Leistungen von der ZEAG nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Übertragungswegen und Vermittlungswegen durch den Teilnehmernetzbetreiber und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege und Vermittlungssysteme erbracht werden können. Die ZEAG übernimmt daher keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistung. Die ZEAG tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Nutzer ab, der diese Abtretung annimmt.
- 13.2** Die ZEAG gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb.
- 13.3** Die ZEAG übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der ZEAG, die auf Eingriffe des Nutzers oder Dritter in die Anlagen der ZEAG oder die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung, der für die Inanspruchnahme von Leistungen der ZEAG erforderlichen Geräte oder Systeme durch Nutzer oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von der ZEAG beruhen.
- 13.4** Nach Zugang der Störungsmeldung ist die ZEAG zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- 13.5** Der Nutzer wird in zumutbarem Umfang die ZEAG oder ihren Erfüllungshelfer bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus Ziffer 11 ergebenden Haftungsumfang beschränkt.

### 14. Auskunfteien

Die ZEAG behält sich vor, Bonitätsprüfungen einzuholen. Zweck der Nutzung einer Auskunftei durch die ZEAG ist, die ZEAG vor Forderungsausfällen zu schützen, die bei der Erbringung von gewerblichen Leistungen an zahlungsunwillige oder zahlungsunfähige Vertragspartner entstehen können. Die ZEAG behält sich vor und ist berechtigt, bei einer Auskunftei (z.B. Schufa Holding AG, Wirtschaftsauskunfteien und Kreditversicherungsgesellschaften (im Folgenden »Auskunftei«) vor Vertragsabschluss und während der Vertragslaufzeit Auskünfte über die Bonität des Kunden einzuholen, Daten über die Beantragung, die Aufnahme und die Beendigung des Vertrages sowie personenbezogene Vertragsdaten und Angaben über nicht ver-

tragsmäßige Abwicklung (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzug) der Auskunftei mitzuteilen. Soweit während des Kundenverhältnisses solche Daten bei der Auskunftei aus anderen Kundenverhältnissen anfallen, ist ZEAG berechtigt solche Auskünfte zu erhalten. Die Datenübermittlung erfolgt nur, wenn und soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der ZEAG erforderlich ist, die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden und die Voraussetzungen des §28a BDSG vorliegen. Hierbei wird ZEAG alle relevanten rechtlichen Bestimmungen, insbesondere solche des Datenschutzes, beachten. Der Kunde kann bei der ggf. genutzten Auskunftei Auskunft über die ihn betreffenden Daten erhalten. ZEAG teilt dem Kunden auf Anfrage die Anschrift der Auskunftei mit.

### 15. Schlussbestimmungen

- 15.1** Willenserklärungen dürfen von beiden Vertragsparteien in elektronischer Form abgegeben werden und gelten damit als schriftlich abgegeben, soweit nicht ein gesetzliches Schriftformerfordernis besteht oder die vorliegenden AGB die elektronische Form ausschließen.
- 15.2** Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des einheitlichen internationalen Kaufrechts (CISG-Abkommen) wird ausgeschlossen.
- 15.3** Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung der oben beschriebenen Dienste von der ZEAG oder aus diesen Geschäftsbedingungen ist ausschließlich das Gericht am Sitz von der ZEAG zuständig, sofern der Nutzer Kaufmann ist oder keinen festen Wohnsitz in Deutschland hat, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Wirksamwerden dieser Bedingungen ins Ausland verlegt hat oder wenn sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die ZEAG ist berechtigt, den Nutzer auch an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand gerichtlich in Anspruch zu nehmen.
- 15.4** Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht davon berührt.

### Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht: Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) oder – wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird – auch durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichzeitiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB und auch nicht, bevor der Kaufvertrag durch Ihre Billigung des gekauften Gegenstandes für Sie bindend geworden ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. **Der Widerruf ist zu richten an: ZEAG Energie AG, Weipertstraße 41, 74076 Heilbronn, Telefax: 07131 610-2620; E-Mail: daheiminternet@zeag-energie.de**

Widerrufsfolgen: Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Für die Verschlechterung der Sache und für gezogene Nutzungen müssen Sie Wertersatz nur leisten, soweit die Nutzungen oder die Verschlechterung auf einen Umgang mit der Sache zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter „Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise“ versteht man das Testen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten Ware entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

**ZEAG Energie AG**  
Weipertstraße 41  
74076 Heilbronn  
Telefon 07131 610-808  
Telefax 07131 610-2620  
daheiminternet@zeag-energie.de  
www.zeag-energie.de