

**A. Allgemeine Bestimmungen**

**1 Allgemeines**

**1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) finden Anwendung auf alle Rechenzentrums- und Telekommunikationsdienstleistungen, die die Globalways GmbH bzw. ihre mit ihr nach §§ 15 ff. Aktiengesetz verbundenen Unternehmen (im Folgenden einheitlich „Anbieter“) während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder sonstige abweichende Bedingungen der Parteien sind ausgeschlossen, auch wenn in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird.

**1.2** Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgend genannter Rangfolge:

- 1.2.1** Beauftragung auf Grundlage des Angebotes
- 1.2.2** diese AGB
- 1.2.3** produktspezifische Leistungsbeschreibung(en)
- 1.2.4** produktspezifische Service Level Agreement(s) („SLA“)
- 1.2.5** gesetzliche Regelungen

Im Fall von Zweifeln oder Widersprüchen zwischen den vorgenannten Rechtsgrundlagen geht das an höherer Rangstelle genannte Dokument vor.

**1.3** Diese AGB gelten, soweit der Kunde Unternehmer, Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist, auch für alle zukünftigen Verträge im obigen Sinne, auch dann, wenn sie nicht nochmals ausdrücklich einbezogen werden.

**1.4** Der Anbieter hat das Recht, diese AGB zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.

**1.5** Der Anbieter hat das Recht, die produktspezifischen Leistungsbeschreibungen und die produktspezifischen SLA zu ändern, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen produktspezifischen Leistungsbeschreibung beziehungsweise dem einbezogenen produktspezifischen SLA objektiv nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Dienstleistungen gibt oder wenn Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

**1.6** Der Anbieter hat das Recht, die vereinbarten Preise zum Ausgleich von gestiegenen Kosten im nichtregulierten Bereich zu erhöhen. Dies ist z.B. der Fall, wenn Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung der nach der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung geschuldeten Dienstleistung notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen.

**1.7** Nach den Ziffern 1.4, 1.5 und 1.6 beabsichtigte Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibung sowie Preiserhöhungen werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

**2 Zustandekommen des Vertrages**

**2.1** Soweit in diesen AGB nicht anders bestimmt, kommt der Vertrag über die jeweilige Leistung zustande, wenn ein verbindliches Angebot des Kunden durch den Anbieter mittels einer Auftragsbestätigung angenommen wurde. Das Angebot gilt spätestens als durch den Anbieter angenommen, wenn die Leistungen durch den Anbieter zur Verfügung gestellt werden.

**2.2** Zur Annahme eines Angebotes ist der Anbieter nicht verpflichtet. Der Anbieter kann die Annahme des Angebotes insbesondere von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen.

**3 Rechte und Pflichten des Anbieters**

**3.1** Die durch den Anbieter zu erbringenden Leistungen sind im Vertrag sowie in den jeweils vereinbarten produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sowie den jeweils vereinbarten produktspezifischen SLA spezifiziert.

**3.2** Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Leistungen beauftragten Personals (inkl. der Ansprech-

partner des Kunden) sowie das Recht, diesem Weisungen zu erteilen, steht ausschließlich dem Anbieter zu. Soweit sich aus der jeweils geltenden produktspezifischen Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist der Anbieter bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.

- 3.3 Der Anbieter ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.
- 3.4 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.
- 3.5 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, verbleiben sämtliche durch den Anbieter bereitgestellten Einrichtungen im Eigentum des Anbieters.

#### 4 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

- 4.1 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der jeweils vereinbarten Leistung erforderlich sind.
- 4.2 Sofern der Kunde durch den Anbieter für den Zugriff auf Server o.ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird die durch den Anbieter überlassenen Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung sowie danach in regelmäßigen Abständen ändern, sofern eine Änderung dieser Passwörter durch den Kunden möglich ist. Erhält der Kunde Kenntnis darüber, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten, hat der Kunde den Anbieter unverzüglich darüber zu unterrichten.
- 4.3 Der Kunde wird dem Anbieter alle zur Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Leistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde dem Anbieter auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Leistungen haben können.
- 4.4 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über alle Umstände informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen des Anbieters oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.
- 4.5 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den Besonderen Bedingungen für Telekommunikations-

dienstleistungen (Abschnitt B) sowie der produktspezifischen Leistungsbeschreibung und dem produktspezifischen SLA ergeben. Der Kunde erbringt sämtliche Mitwirkungspflichten für den Anbieter unentgeltlich. Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

#### 5 Entgelte

- 5.1 Der Kunde ist zur Zahlung der im Vertrag vereinbarten Entgelte verpflichtet. Sämtliche vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.2 Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden mit der Abnahme bzw. Bereitstellung (siehe hierzu die Besonderen Bedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen in Abschnitt B) oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen.
- 5.3 Monatliche nutzungsunabhängige Entgelte, Mindestabnahmeverpflichtungen sowie ggf. vereinbarte Vorauszahlungen für den Stromverbrauch sind vom Kunden kalendermonatlich im Voraus zu zahlen. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlungen kommt es nicht auf die Absendung, sondern auf die Gutschrift des Geldes an.
- 5.4 Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde (in diesem Fall gilt Ziffer 5.3), unter Zugrundelegung der durch den Anbieter gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen über nutzungsabhängige Entgelte werden vierzehn (14) Tage nach Zugang der Rechnung fällig.
- 5.5 Die vereinbarten Entgelte für Zeit und Material gelten für Werktage (Montag bis Freitag, ausgenommen bundesweitliche Feiertage, „**Werktage**“), jeweils zwischen 8 und 18 Uhr; Reisezeiten zum Kunden und zurück werden mit 50% als Arbeitszeit berechnet. Sofern der Kunde die Durchführung der Leistungen außerhalb dieser Zeiten wünscht, werden die vereinbarten Entgelte wie folgt erhöht:
  - 5.5.1 an Werktagen zwischen 18 und 8 Uhr um 50%,
  - 5.5.2 samstags, sonntags und für gesetzliche Feiertage um 100%.

Leistungen im Rahmen von Zeit und Material werden anteilig in Schritten von 15 Minuten und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Rechnungen über Leistungen nach Zeit und Material werden vierzehn (14) Tage nach Zugang der Rechnung fällig.

**6 Laufzeit und Kündigung**

**6.1** Der jeweilige Vertrag hat, soweit nicht – insbesondere durch das Angebot des Kunden etwas anderes vereinbart wird, eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Wird der jeweilige Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich seine Laufzeit um weitere zwölf (12) Monate. Sofern der betreffende Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende dieser Verlängerung gekündigt wird, verlängert er sich um weitere Zwölfmonatsintervalle, sofern er nicht mit gleicher Frist zum Ende des jeweiligen Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird. Die Laufzeit beginnt mit dem auf die vollständige Abnahme bzw. Bereitstellung (siehe hierzu die besonderen Bedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen in Abschnitt B) aller beauftragter Leistungen folgenden Monatsersten.

**6.2** Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als dreißig (30) Tage in Zahlungsverzug kommt.

**6.3** Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter ohne Bestimmung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist liegt insbesondere vor,

**6.3.1** wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen; oder

**6.3.2** sofern auf die Infrastruktur des Kunden wiederholt Angriffe mit dem Ziel der Sabotage, Beeinträchtigung oder Unterbrechung dieser Infrastruktur (insbesondere sog. Denial of Service (DoS-) Attacken) ausgeübt werden, der Anbieter Maßnahmen nach Ziffer 7 getroffen hat und weitere Beeinträchtigungen des Netzes des Anbieters, seiner Vorlieferanten oder seiner Kunden zu befürchten sind.

**6.4** Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch beide Parteien ohne Bestimmung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist liegt insbesondere vor,

**6.4.1** wenn die jeweils andere Partei zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder

**6.4.2** ein Insolvenzverfahren über das Vermögen der jeweils anderen Partei eröffnet, mangels die Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder

**6.4.3** die jeweils andere Partei freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu ihrer Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.

**6.5** Kündigungen bedürfen der Schriftform.

**6.6** Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass der Anbieter durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

**7 Deaktivierung bei Gefahr in Verzug**

Der Anbieter ist berechtigt, eine durch den Anbieter bereitgestellte Anbindung des Kunden bei Gefahr für die Infrastruktur des Anbieters, seiner Vorlieferanten und/oder seiner anderen Kunden vorübergehend zu deaktivieren. Eine Deaktivierung der Anbindung des Kunden durch den Anbieter ist insbesondere gestattet, sofern

(a) auf die Infrastruktur des Kunden Angriffe mit dem Ziel der Sabotage, Beeinträchtigung oder Unterbrechung dieser Infrastruktur (insbesondere sog. Denial of Service (DoS-) Attacken) ausgeübt werden oder

(b) der Kunde vereinbarte Standards/Parameter (insbesondere optische Parameter, siehe hierzu die jeweils vereinbarte produktspezifische Leistungsbeschreibung) der bereitgestellten Leistungen nicht einhält

und dies zu Beeinträchtigungen des Netzes des Anbieters, seiner Vorlieferanten oder seiner Kunden führt. Der Anbieter wird den Kunden über eine solche Maßnahme unverzüglich informieren, wobei eine vorherige Information des Kunden unterbleibt, sofern dies dem Anbieter angesichts der Gefahr in Verzug unzumutbar ist. Der Anbieter wird die Deaktivierung wieder aufheben, sobald die Gefahr beseitigt ist. Der Kunde ist zur Zahlung

der vereinbarten Vergütung trotz der vorübergehenden Deaktivierung seiner Anbindung verpflichtet.

## 8 Leistungsstörungen

- 8.1** Der Anbieter wird Störungen, sofern sie in seinem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen des jeweils vereinbarten produktspezifischen SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.
- 8.2** Der Kunde ist verpflichtet, erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen. Bei allen Service-Anfragen ist das Problem durch den Kunden möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind gegebenenfalls durch den Anbieter gestellte Hilfsmittel - wie etwa Checklisten - zu verwenden.
- 8.3** Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden bereitgestellten Leistungen und bereitgestellten technischen Anlagen sowie an den Einrichtungen des Anbieters selbst dürfen ausschließlich durch den Anbieter oder durch vom Anbieter beauftragte Dritte vorgenommen werden.
- 8.4** Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlagen des Anbieters vorlag, hat der Kunde dem Anbieter den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde bei der Fehlersuche in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht durch den Anbieter verursacht worden war bzw. gar keine Störung vorlag. Der Anbieter ist berechtigt, den Aufwand bei fehlerhaften Störungsmeldungen des Kunden mit einem Stundensatz von EUR 150 zzgl. Spesen zusätzlich in Rechnung zu stellen.

## 9 Besondere Bedingungen für den Verkauf von Waren

- 9.1** Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d.h. insbesondere bei Verkauf von Hardware bzw. Software ("Ware") gelten die folgenden Regelungen.
- 9.2** Die jeweils bei den Herstellern für die entsprechenden Artikel hinterlegten Produktbeschreibungen sowie Hersteller- und Nutzungsbedingungen sind Bestandteil des Vertrages. Bei Bedarf können diese durch den Anbieter bereitgestellt werden. Der tatsächliche Laufzeitbeginn von ggf. beauftragten Wartungsverträgen bestimmt sich nach der Aktivierung der Herstellerwartung/Softwarepflege bzw. gemäß den für die Artikel beim Hersteller hinterlegten Bedingungen. Mit den vereinbarten Entgelten sind die Bereitstellung der beauftragten Ware sowie die ggf. aufgeführten herstellerseitigen Serviceleistungen (Warranty und Support) abgegolten. Sofern nicht abweichend vereinbart, erfolgen durch den Anbieter keine weiteren Betriebsleistungen. Im Übrigen wird darauf hingewiesen, dass seitens des Her-

stellers das Verbot der Mehrfachnutzung der Software und das Verbot der Weiterübertragung der Nutzungsrechte besteht.

- 9.3** Der Anbieter behält sich das Eigentum an der Ware bis zum vollständigen Eingang aller Zahlungen aus dem Kaufvertrag vor. Im Fall des Verkaufs von Software behält sich der Anbieter zudem die Einräumung von Nutzungsrechten gemäß der jeweils anwendbaren Hersteller- und Nutzungsbedingungen bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises vor. Bis zur Zahlung des Kaufpreises sind Nutzungsrechte nur vorläufig und frei widerruflich eingeräumt.
- 9.4** Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter, hat der Kunde den Dritten auf das Eigentum des Anbieters hinzuweisen und den Anbieter unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit der Anbieter Klage gemäß § 771 ZPO erheben kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den dem Anbieter entstandenen Ausfall.
- 9.5** Der Kunde ist berechtigt, die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen, tritt jedoch bereits hiermit alle Forderungen in Höhe des Fakturaendbetrages (einschließlich MwSt.) unwiderruflich an den Anbieter ab, die dem Kunden aus der Weiterveräußerung gegen seinen Abnehmer oder Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Zur Einziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Die Befugnis des Anbieters, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug gerät und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. Ist aber dies der Fall, so kann der Anbieter verlangen, dass der Kunde dem Anbieter die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung mitteilt.
- 9.6** Der Anbieter verpflichtet sich, die dem Anbieter zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der realisierbare Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10% übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt dem Anbieter.
- 9.7** War Hardware bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Reparatur der Hardware ("Mängelbeseitigung") oder durch Lieferung mangelfreier Hardware ("Nachlieferung") erfüllen. Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein. Im Falle

der Nachlieferung trägt der Kunde dafür Sorge, dass die mangelhafte Hardware bei Lieferung der mangelfreien Hardware durch den Kunden an den Anbieter herausgegeben wird.

- 9.8** War Software bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Überlassung einer neuen mangelfreien Software erfüllen. Die Mangelbeseitigung kann bei Software auch darin bestehen, dass der Anbieter dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein.
- 9.9** Für unerhebliche Mängel bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.
- 9.10** Mängelansprüche verjähren nach Ablauf von zwölf (12) Monaten ab Gefahrübergang. Die Ansprüche nach Ziffer 10 bleiben hiervon unberührt.
- 9.11** Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden Mängelansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen zu.

**10 Haftung**

- 10.1** Der Anbieter haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 10.2** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 10.3** Der Anbieter haftet im Falle einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung nur bei solchen vertragswesentlichen Pflichten, 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 (so genannte Kardinalpflichten, z.B. die schuldhaftige Verletzung der im jeweils vereinbarten produktspezifischen SLA geregelten Verfügbarkeiten). Der Anbieter haftet hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.
- 10.4** Im Falle einer Haftung nach Ziffer 10.3 haftet der Anbieter zudem beschränkt bis zu einer Höhe von EUR 30.000 je Schadensfall. Für mehrere Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung in der Summe auf EUR 60.000 begrenzt.
- 10.5** Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die der Anbieter ausdrücklich übernommen hat, haftet der Anbieter für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht

durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die in angemessenem und gefahrenstprechendem Abstand und Umfang durchgeführte Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.

- 10.6** Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536a BGB) ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß den Ziffern 10.1 bis 10.4 bleiben unberührt.
- 10.7** Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

**11 Haftung nach dem Telekommunikationsgesetz**

Sofern und soweit der Anbieter öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet der Anbieter abweichend von Ziffer 10 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal EUR 12.500 je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal EUR 10 Millionen je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

**12 Verjährung**

Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch nach 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung erbracht oder die betreffende Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arglistiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

**13 Höhere Gewalt**

- 13.1** Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten.

- 13.2** Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskampfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service (DoS-) Attacken) oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen. Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.
- 14 Abwerbeverbot**
- Mitarbeiter des Anbieters, die für den Kunden tätig waren, dürfen bis sechs (6) Monate nach Abschluss dieser Tätigkeit nur mit Zustimmung des Anbieters vom Kunden aktiv abgeworben werden. Maßgeblich für den Beginn der Sechsmonatsfrist ist der tatsächliche Abschluss der Tätigkeit (also nach vollständiger Abwicklung) oder die Beendigung des Vertrages, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen diese Bestimmung wird eine nach billigem Ermessen des Anbieters zu bestimmende Vertragsstrafe, maximal in Höhe von EUR 50.000, fällig, die im Streitfall durch das zuständige Gericht zu überprüfen ist.
- 15 Datenschutz**
- Hinweise zur Verarbeitung personenbezogener Daten sowie die Informationspflichten nach Art. 13, 14 DSGVO sind unter [www.globalways.net/datenschutz](http://www.globalways.net/datenschutz) einsehbar.
- 16 Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht**
- 16.1** Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche, die ihm gegen den Anbieter zustehen, an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 16.2** Der Anbieter ist berechtigt, den Vertrag mit dem Kunden an mit ihm gemäß §§ 15 ff. Aktiengesetz verbundene Unternehmen zu übertragen.
- 16.3** Gegen Ansprüche einer Partei kann die jeweils andere Partei nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Den Parteien steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus dem geschlossenen Vertrag zu.
- 17 Vertraulichkeit**
- 17.1** „Vertrauliche Informationen“ sind der Inhalt des geschlossenen Vertrages inklusive Rechtsgrundlagen gemäß Ziffer 1.2 sowie alle Informationen, gleich welcher Form (insbesondere schriftlich, mündlich oder in Form von elektronischen Daten), die die Parteien einander im Rahmen der Durchführung des Vertrages übermitteln. Hierzu gehören auch alle Dokumente, Datenträger und sonstige Medien, die von der anderen Partei selbst erstellt wurden.
- 17.2** Die Parteien werden Vertrauliche Informationen streng vertraulich behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung gebrauchen.
- 17.3** Alle Vertraulichen Informationen werden von der anderen Partei geheim gehalten, vor Zugriff durch Dritte geschützt und zu keinem anderen als dem in Ziffer 17.2 genannten Zweck verwendet. Eine Weitergabe Vertraulicher Informationen an Mitarbeiter der anderen Partei sowie Mitarbeiter verbundener Unternehmen erfolgt nur dann, wenn diese Kenntnis von den betreffenden Informationen haben müssen, um den Zweck des Vertrages erfüllen zu können. Die Mitarbeiter sind jeweils in geeigneter Form an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit Zustimmung der offenlegenden Partei zulässig. In diesem Fall sind die Dritten jeweils entsprechend dieser Regelung an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden.
- 17.4** Ausgenommen von der Verpflichtung zur Geheimhaltung sind solche Informationen, die
- 17.4.1** im Zeitpunkt ihrer Erlangung bereits öffentlich bekannt sind,
- 17.4.2** vom Anbieter zum Zwecke der ordnungsgemäßen Leistungserbringung an seine Subunternehmer weitergegeben werden müssen,
- 17.4.3** aufgrund von Rechtsvorschriften, rechtlichen Anordnungen, behördlichen Regelungen oder rechtskräftigen Entscheidungen offengelegt werden müssen (über die entsprechenden Entscheidungen der Behörde oder des Gerichtes haben die Parteien, soweit dies rechtlich zulässig ist, einander unverzüglich und - soweit dies zumutbar ist - vor der Offenlegung der entsprechenden Information zu unterrichten),
- 17.4.4** an Angehörige von Berufsgruppen weitergegeben werden, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind oder
- 17.4.5** die jeweils andere Partei nachweislich unabhängig von der Übermittlung von vertraulichen Informationen durch die offenlegende Partei erarbeitet hat.
- 17.5** Diese Bestimmung gilt für die Dauer von zwei (2) Jahren nach einer eventuellen Beendigung des Vertrages fort.
- 18 Schlussbestimmungen**
- 18.1** Der Kunde erklärt sich einverstanden, als Referenzkunde des Anbieters genannt zu werden.
- 18.2** Der Vertrag unterliegt deutschem Recht. UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen. Gerichtsstand ist Stuttgart oder nach Wahl des Anbieters das zuständige Gericht am Sitz des Kunden oder am Ort ggf. überlassener Rechenzentrumsflächen.

**18.3** Durch den Vertrag wird keine Gesellschaft zwischen den Parteien begründet. Insbesondere finden die §§ 705 ff. BGB und §§ 105 ff. HBG keine Anwendung.

**18.4** Der Vertrag – einschließlich aller Rechtsgrundlagen gemäß Ziffer 1.2 – stellt die vollständige Vereinbarung der Parteien in Bezug auf den Gegenstand des Vertrages dar. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Soweit in diesen AGB nicht abweichend vereinbart, bedürfen Änderungen und Ergänzungen zum Vertrag der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

**18.5** Sollte eine Regelung dieser AGB teilweise oder vollständig ungültig oder nicht durchsetzbar sein oder eine Lücke aufweisen, bleiben alle übrigen Regelungen davon unberührt. Die unwirksame Klausel ist durch eine gültige und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Eine Vertragslücke ist entsprechend diesem Maßstab zu schließen.

**B. Besondere Bedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen**

**1 Geltungsbereich**

Sofern die Parteien Telekommunikationsdienstleistungen nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung Connectivity vereinbaren, gelten die folgenden Besonderen Bedingungen. Im Übrigen gelten die Bedingungen unter Ziffer A dieser AGB.

**2 Mitwirkung**

**2.1** Sollten Vor-Ort-Einsätze am Kundenstandort erforderlich sein, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass geschulte Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um die Mitarbeiter des Anbieters zu unterstützen und gegebenenfalls nach Anweisungen selbst Wartungs- und Fehlerbehebungsarbeiten zu leisten. Alle im Rahmen des Vor-Ort-Einsatzes erfassten Hard- und Softwareprodukte sind den Mitarbeitern des Anbieters so zugänglich zu machen, dass diese unmittelbar mit ihrer Tätigkeit beginnen können, insbesondere sind Verkabelungen und Anbauten zu entfernen und verdeckte Anschlüsse freizulegen. Der Kunde wird den Anbieter in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Umfang Zugang zu seinen Räumlichkeiten gewähren.

**2.2** Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle Standorte, an denen technische Anlagen des Anbieters installiert werden sollen, über die notwendigen Stellflächen sowie ausreichend Elektrizität verfügen, dass sie hinreichend klimatisiert sind, sowie dass sich die technischen Anlagen dauerhaft in sicherer Arbeitsumgebung befinden und gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus ausreichend gesichert sind. Der Kunde stellt dem Anbieter die erforderlichen technischen Einrichtungen für Betrieb und Instandhaltung sowie geeignete Leitungswege,

Strom und Erdung unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung und hält diese für die Laufzeit des Vertrages in funktionsfähigem und ordnungsgemäßem Zustand. Für hierfür eventuell erforderliche Genehmigungen, insbesondere eine ggf. erforderliche Grundstückseigentümergeklärung gemäß § 45a TKG, sorgt der Kunde.

**2.3** Der Kunde verpflichtet sich, die Anschaltung von Telekommunikationsendgeräten (TK-Anlagen, Telefonen, Faxgeräten etc.) an die dafür vorgesehenen Schnittstellen des durch den Anbieter bereitgestellten Netzabschlussgerätes (Customer Premises Equipment, "CPE") fachgerecht vorzunehmen. Der Kunde darf an einem CPE nur Telekommunikationsendgeräte betreiben, die den gültigen elektrotechnischen und telekommunikationstechnischen Normen und Zulassungsvorschriften, insbesondere CE, IEEE, ITU, entsprechen.

**2.4** Der Anbieter ist berechtigt, Standortanbindungen, die über Infrastruktur Dritter realisiert wird, gegen auf Infrastruktur des Anbieters basierende Anbindungen auszutauschen, sofern die Leistungsmerkmale der Anbindung (z. B. Bandbreite, Service Level) hierdurch nicht verschlechtert werden. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter hierbei in angemessenem Umfang unterstützen. Die vereinbarten Entgelte bleiben durch einen solchen Austausch unverändert.

**2.5** Der Kunde verpflichtet sich, die überlassene Hardware (z. B. CPE) am Ende der Vertragslaufzeit innerhalb von zehn (10) Tagen an den Anbieter zurück zu senden.

**3 Realisierbarkeit von Anbindungen**

**3.1** Alle Entgelte für Telekommunikationsdienstleistungen basieren auf der Annahme, dass für die Anbindung am Standort des Kunden vorhandene Leitungen genutzt werden können und keine Baumaßnahmen, insbesondere keine Erdarbeiten, erforderlich sind. Bei der Realisierung der beauftragten Telekommunikationsdienstleistungen bestehen daher folgende notwendigen Voraussetzungen für die Bereitstellung der Anbindung des Kundenstandortes („Letzte Meile“):

**3.1.1** Bei der Realisierung auf Basis von Kupferleitungen ist notwendige Voraussetzung, dass

(i) zwischen dem Standort des Kunden und dem nächsten Hauptverteiler die für die jeweilige Anbindung benötigte Anzahl freier, nutzbarer Teilnehmeranschlussleitungen ("TAL") vorhanden ist und

(ii) dass der Abschlusspunkt Linientechnik ("APL") am Standort des Kunden noch nicht komplett belegt ist, so dass die benötigten TALs aufgeschaltet werden können.

**3.1.2** Bei der Realisierung auf Basis von Glasfaserleitungen am Standort des Kunden ist notwendige Voraussetzung, dass zwischen dem

Netzabschlusspunkt am Kundenstandort und einem Aufschaltpunkt im Backbone des Anbieters eine geeignete Glasfaserverbindung des Anbieters oder eines Vorlieferanten des Anbieters besteht.

**3.2** Sollte eine Anbindung aus den in Ziffer 3.1 genannten Gründen nicht wie beauftragt realisierbar sein, werden die Parteien über die Möglichkeit einer anderen Anbindungsart verhandeln. Hierbei erstellt der Anbieter bei Bedarf ein separates Angebot über die Erschließung des Standortes per Glasfaserverbindung. Erzielen die Parteien innerhalb von vier (4) Wochen, nachdem der Kunde Kenntnis von der Nichtrealisierbarkeit erlangt hat, keine Einigung, können die Parteien die betroffene Anbindung kündigen. Im Falle einer Kündigung durch eine der Parteien sind Schadenersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz nutzloser Aufwendungen ausgeschlossen.

**3.3** Bei kupferbasierten Anbindungen kann die realisierbare Bandbreite erst nach Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung festgestellt werden. Darüber hinaus kann sich auch nach erfolgreicher Inbetriebnahme im weiteren Verlauf durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder, TALs am Standort des Kunden herausstellen, dass die zunächst realisierte Bandbreite bzw. die anfangs gegebene Möglichkeit der Realisierung von mehreren Diensten (z.B. Internet und Sprache) auf einer Anbindung nicht aufrechterhalten werden kann. Die durch den Kunden beauftragte Anbindung wird im Fall von SDSL mit mindestens 75% der jeweils beauftragten Bandbreite bzw. im Fall von ADSL/VDSL mit mindestens 50% (Up- bzw. Downstream) der jeweils beauftragten Bandbreite bereitgestellt. Es obliegt dem Kunden, die tatsächlich realisierbare Bandbreite zu messen und eine ggf. unter den o.g. Grenzwerten liegenden Bandbreite gegenüber dem Anbieter zu rügen. In diesem Fall werden die Parteien über die Möglichkeit einer anderen Anbindungsart verhandeln. Erzielen die Parteien innerhalb von vier (4) Wochen, nachdem der Kunde eine unter den o.g. Grenzwerten liegende Bandbreite gerügt hat, keine Einigung, können die Parteien die betroffene Anbindung kostenfrei kündigen. Im Falle einer Kündigung des Kunden sind Schadenersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz nutzloser Aufwendungen ausgeschlossen. Sofern der Kunde eine unter den o.g. Grenzwerten liegenden Bandbreite gegenüber dem Anbieter nicht rügt oder das vorstehende Kündigungsrecht nicht oder noch nicht ausgeübt hat, gilt die erzielte Bandbreite als vereinbart, ohne dass sich die Gegenleistung ändert.

#### **4 Bereitstellung**

**4.1** Der Anbieter stellt beauftragte Telekommunikationsdienstleistungen am in der Connectivity je Anbindungsvariante geregelten Netzabschluss zur Verfügung.

**4.2** Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter bei der Bereitstellung der Telekommunikationsdienstleistungen an-

gemessen zu unterstützen. Insbesondere muss der Kunde den Anbieter im für den Aktivierungsprozess erforderlichen Umfang Zutritt zu den Räumlichkeiten des Kunden und zum Netzabgrenzungspunkt bzw. APL verschaffen. Der Kunde trägt dafür Sorge, kurzfristig übermittelte Installationstermine einzuhalten.

**4.3** Unmittelbar nach der Bereitstellung wird der Anbieter an den Kunden mindestens in Textform eine entsprechende Bereitstellungsanzeige (Ready for Service) senden. Die Bereitstellung gilt als am Tag des vom Anbieter in der Bereitstellungsanzeige genannten Bereitstellungstermins abgeschlossen, es sei denn, der Kunde teilt dem Anbieter binnen fünf (5) Werktagen nach Zugang der Bereitstellungsanzeige mit, dass die Bereitstellung nicht bzw. fehlerhaft ausgeführt wurde. In diesem Fall wird der Anbieter einen neuen Termin vereinbaren und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnen. Der Anbieter wird den Kunden in der Bereitstellungsanzeige noch einmal ausdrücklich auf die Wirkung einer ggf. unterbleibenden Mitteilung des Kunden im Hinblick auf eine nicht durchgeführte oder nicht erfolgreiche Bereitstellung hinweisen.

**4.4** Wird ein Installationstermin nicht erfolgreich ausgeführt, so hat der Kunde diesen Umstand unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter wird dann versuchen, innerhalb von fünf (5) Tagen einen neuen Installationstermin mit dem Kunden zu vereinbaren.