



AGB turbo-netz

Allgemeine Geschäftsbedingungen für turbo-netz Anschlüsse (Stand: 30.06.2010)

1. Vertragspartner

Vertragspartner sind die Firma **MeliCom** GmbH & Co.KG (nachfolgend **MeliCom** genannt) und der Kunde.

2. Vertragsgegenstand

Die **MeliCom** betreibt eigene regional begrenzte Kommunikationsanlagen (nachfolgend KA genannt). Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus den in den Produktbeschreibungen und Preislisten getroffenen Regelungen. Diese regeln in Verbindung mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) die Überlassung eines Anschlusses auf der Basis der von **MeliCom** bereitgestellten Technologie zur Nutzung von TV, Telefon- und Internetdienstleistungen,

Die Preislisten sind jederzeit in den Geschäftsräumen der **MeliCom** und auf der Produkthomepage unter www.turbo-netz.de einzusehen. Der Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

3. Zustandekommen des Vertrages

Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Freischaltung des Anschlusses zu Stande.

4. Leistungen der MeliCom

Die **MeliCom** verpflichtet sich in der Wohnung des Kunden einen Anschluss einzurichten und zu aktivieren, welcher als Übergabepunkt gilt. Bei Neuverlegungen beinhaltet dies die Kabelverlegung über das Grundstück des Kunden auf kürzestem Wege von der Grundstücksgrenze und einen Wanddurchbruch in das Gebäude. Alle etwaigen weiteren Arbeiten auf Wunsch des Kunden auf dem Grundstück und innerhalb des Gebäudes sind entgeltpflichtig.

Voraussetzung für die Nutzung des Anschlusses für Internet- und Telefoniedienste ist ein von **MeliCom** zur Verfügung gestelltes Netzabschlussgerät (CPE), für IPTV eine ausschließlich von **MeliCom** zu beziehende IP- Box nach der Preisliste. Sämtliche von **MeliCom** bei der Einrichtung des Anschlusses im Gebäude des Kunden errichtete Anlagenteile verbleiben im Eigentum von **MeliCom**, da eine Verbindung nur zu einem vorübergehenden Zweck besteht.

Soweit **MeliCom** bestimmte Leistungen und Dienste unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

MeliCom ist berechtigt ihre Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetreibers, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet:

- die von **MeliCom** zur Verfügung gestellten Leistungen ausschließlich bestimmungsgemäß zu nutzen;
- den Anschluss vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung, magnetische Einflüsse und unzulässig hohe Fremdeinwirkungen, egal welcher Art, zu bewahren.
- mit den ihm überlassenen PIN-Nummern und Kennwörtern sorgfältig umzugehen und diese geheim zu halten;
- zur Vornahme von Installations-/ Deinstallationsmaßnahmen sowie Wartungs- und Entstörungsarbeiten Mitarbeitern von **MeliCom** oder von **MeliCom** beauftragten Dritten

- ungehinderten Zutritt zu den technischen Einrichtungen in seinen Räumen während der üblichen Geschäftszeiten zu ermöglichen;
- die Installations- und Fehlerbehebungsmaßnahmen in angemessenem Umfang zu unterstützen;
 - **MeliCom** unverzüglich jede Änderung seines Namens, der Anschrift, der Bankverbindung oder der E-Mail Adresse mitzuteilen;
 - bei Änderung der Bankverbindung ist **MeliCom** unverzüglich eine neue Einzugsermächtigung zu erteilen;
 - Störungen und Schäden unverzüglich bei **MeliCom** zu melden. Kosten für eine unbegründete Entstörung bzw. eine Störung, die durch den Kunden selbst z.B. durch Fehlbedienung verursacht wurde, sind vom Kunden zu tragen;
 - keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen des digitalen Zugangs führen können;
 - die ihm unentgeltlich oder entgeltlich überlassene Endgeräte pfleglich zu behandeln und weder Eingriffe in die installierten Anschlusskomponenten, die überlassene Endgeräte noch in die darin befindliche Software vorzunehmen oder vornehmen zu lassen und diese ausschließlich zum bestimmungsgemäßen Gebrauch einzusetzen;
 - bei einer selbst verschuldeten Beschädigung oder Verlust eines Endgeräts **MeliCom** Schadenersatz zu leisten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er den Verlust oder die Beschädigung nicht zu vertreten hat.

5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Endgeräte anzuschließen, deren Verwendung in der KA vom **MeliCom** fernmelde- bzw. telekommunikationsrechtlich nicht zulässig sind. Der Kunde darf alle Einrichtungen, Anlagenteile bzw. Endgeräte nicht seiner jeweiligen ursprünglich angedachten Verwendung missbräuchlich benutzen.

5.3 Es obliegt allein dem Kunden, sich gegen alle Arten von Datenverlust, Übermittlungsfehlern, Betriebsstörungen und Angriffen, die auf die Funktionsfähigkeit seiner Anlage abzielen, mit notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu schützen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes mit **MeliCom** vereinbart wurde.

5.4 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass durch die Nutzung der ihm zur Verfügung gestellten Dienstleistungen weder gegen Gesetze noch gegen Rechte Dritter verstoßen wird. Er verpflichtet sich, die ihm durch **MeliCom** bereitgestellten Dienste weder zur Verbreitung noch zum Abruf rechtswidriger Informationen im Internet zu benutzen. Volljährige Kunden, insbesondere Eltern sind daher verpflichtet, geeignete Maßnahmen dafür zu treffen, dass durch Kinder und Jugendliche unbefugt Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, welche den Kinder- und Jugendschutzvorschriften widersprechen

6. Überprüfung der Kundenanlage

MeliCom ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Kundenanlage nach ihrer Inbetriebsetzung zu überprüfen oder die Überprüfung durch eine Fachfirma durchführen zu lassen. Sie hat den Kunden auf erkannte Sicherheitsmängel aufmerksam zu machen und kann deren Beseitigung unverzüglich verlangen.

Werden Mängel festgestellt, welche die Sicherheit gefährden oder erhebliche Störungen erwarten lassen, ist **MeliCom** berechtigt, den Anschluss oder die Versorgung zu verweigern; bei Gefahr für Leib und Leben ist **MeliCom** hierzu verpflichtet.

Durch Vornahme oder Unterlassung der Überprüfung der Anlage sowie durch deren Anschluss an die KA übernimmt **MeliCom** keine Haftung für die Mängelfreiheit der Anlage.

Werden Kundenanlagen ohne Kenntnis von **MeliCom** installiert und in Betrieb genommen, die den ordnungsgemäßen Betrieb der KA beeinflussen, ist **MeliCom** berechtigt, die ihr durch die Fehlersuche entstandenen Aufwendungen gegen Rechnungslegung durch den Kunden erstatten zu lassen.

Die Nutzung des Internetanschlusses kann bei vorheriger Benachrichtigung des Kunden kurzzeitig durch **MeliCom** unterbrochen werden, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten erforderlich ist.

7. Entgelt, Fälligkeit

7.1 Der Kunde ist zur Zahlung der monatlichen Entgelte inkl. evtl. Einmalentgelte für die beauftragten Dienste gemäß vertraglicher Vereinbarung und/ oder Preisliste verpflichtet. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung bzw. dem Beginn der Versorgung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen. Regelmäßige Entgelte werden jeweils zum 3. Werktag eines Monats im Voraus zur Zahlung fällig. Alle zusätzlichen Entgelte werden am 15. des Monats für den vorangegangenen Monat zur

Zahlung fällig. Einmalig zu zahlende und zusätzliche Entgelte werden mit der Erbringung der Leistung, spätestens mit der Onlinerechnungsstellung zur Zahlung fällig.

7.2 Der Kunde ist verpflichtet, die vertraglichen Entgelte durch eine von ihm bzw. einem Dritten an **MeliCom** erteilte Einzugsermächtigung zu zahlen. Im Falle der Nichterteilung oder des Widerrufs der Einzugsermächtigung bzw. nach zweimaliger Rücklastschrift erhält der Kunde eine Rechnung in Papierform. **MeliCom** ist berechtigt, für die Erstellung und Versendung der Rechnung in Papierform einen Betrag gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu berechnen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind. In diesem Fall sind die tatsächlichen Kosten vom Kunden zu ersetzen

7.3 Der Kunde hat das Recht, Einwendungen gegen Rechnungen für Internet und Telefonprodukte geltend zu machen. Begründete Einwendungen müssen spätestens innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang schriftlich per Post, Fax oder elektronisch bei **MeliCom** eingehen. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Es gilt § 45 Telekommunikationsgesetz.

7.4 Der Kunde ist auch verpflichtet, Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

7.5 Der Kunde ist bei einer Einschränkung der Betriebsfähigkeit der KA, die **MeliCom** nicht zu vertreten hat, nicht berechtigt, einen Einbehalt oder die Kürzung fälliger Entgelte vorzunehmen.

8. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Leistungsbeschreibungen und Preise

8.1 Die AGB können geändert werden, 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 Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der 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.

8.2 Die Leistungsbeschreibungen können geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung 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 Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen **MeliCom** zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern.

8.3 **MeliCom** ist in folgenden Fällen zu einer Anpassung der Entgelte berechtigt, wenn und soweit sich ihre Kosten für die Versorgung mit IPTV sowie multimedialen Diensten erhöhen: Bei (I) einer Steigerung der Signalkosten oder Kosten dritter Vorlieferanten, (II) einer Steigerung der Umsatzsteuer, (III) Einführung neuer oder der Erhöhung bestehender Urheberrechtsvergütungen, z.B. von GEMA-Vergütungen, (IV) einer erstmaligen Erhebung oder der Erhöhung sonstiger oder besonderer Steuern, Abgaben oder Gebühren im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang oder durch die Bundesnetzagentur aufgrund von Regulierungsvorschriften, (V) einer Erhöhung der Kosten für die technische Bereitstellung von Diensten/der Versorgung, (VI) bei Erhöhung von Lohn- oder Materialkosten.

8.4 Nach Ziffer 8.1 bis 8.3 beabsichtigte Änderungen der AGB, der Leistungsbeschreibungen sowie Preiserhöhungen, die nicht ausschließlich durch eine Erhöhung der Umsatzsteuer bedingt sind, werden dem Kunden mindestens einen Monat vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von einem Monat 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.

9. Verzug

Bei Zahlungsverzug ist **MeliCom** berechtigt, eine Mahnpauschale gemäß Preisliste sowie Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem Basiszinssatz zu erheben. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. In diesem Fall ist der

tatsächliche Schaden vom Kunden zu ersetzen. Weiterhin hat der Kunde **MeliCom** alle Kosten zu ersetzen, die durch eine verspätete Zahlung oder eine nicht eingelöste oder rückbelastete Lastschrift entstehen. Dies gilt nicht, wenn die verspätete Zahlung oder Lastschrift durch **MeliCom**, ein mit ihr verbundenes Unternehmen oder eine Bank verursacht wurde.

Gerät der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von zwei oder mehr monatlichen Entgelten in Verzug, so ist **MeliCom** zur fristlosen Kündigung sämtlicher Verträge des Kunden berechtigt.

10. Sperrung des Anschlusses

MeliCom ist gemäß § 45k Telekommunikationsgesetz (TKG) berechtigt, den Anschluss des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn:

a) der Kunde mit einem Betrag von mindestens € 75,00 in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht ist und die Sperre unter Hinweis auf die Möglichkeit, gerichtlichen Rechtsschutz zu suchen, mit einer Frist von zwei Wochen schriftlich angedroht worden ist oder

b) wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Gesellschaft in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird. Der Kunde hat die Kosten der Sperre gemäß Preisliste zu tragen. Ihm ist der Nachweis gestattet, dass keine oder geringere Kosten entstanden sind. In diesem Fall hat der Kunde die tatsächlichen Kosten zu ersetzen. Der Kunde bleibt auch während einer Sperre zur Zahlung des monatlichen Entgeltes verpflichtet.

Die Aufhebung der Sperre erfolgt nach vollständiger Zahlung der rückständigen Entgelte sowie der durch die Sperre angefallenen Kosten.

11. Vertragsdauer, Kündigung

Der Vertrag über die beauftragten Dienste hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag um jeweils ein Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt wurde. Sofern der Kunde mehrere Dienste beauftragt hat, kann jeder Dienst gesondert gekündigt werden. Dies gilt nicht bei Kombipaketen, bei denen mehrere Dienste ausschließlich zusammen vermarktet und bereitgestellt werden.

Im Falle der Buchung eines höherwertigen Produktes innerhalb eines beauftragten Dienstes endet die Bereitstellung des gebuchten Produktes mit der Bereitstellung des höherwertigen Produktes. Mit dieser Bereitstellung beginnt die Mindestvertragslaufzeit von zwei Jahren für das höherwertige Produkt.

12. Haftung

12.1 Für Schäden auf Grund der Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit haftet **MeliCom** nach den Regelungen des TKG.

12.2 Im Übrigen haftet **MeliCom** bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.

12.3 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet **MeliCom** im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn **MeliCom** durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn **MeliCom** eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

12.4 Für den Verlust von Daten haftet **MeliCom** bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 12.3 nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

12.5 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, insbesondere für Datenverluste oder Hardwarestörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem PC-System des Kunden vorhandenen Komponenten mit der neuen bzw. zu ändernden Hard- und Software verursacht werden und für Systemstörungen, die durch vorhandene Fehlkonfigurationen oder ältere, störende, nicht vollständig entfernte Treiber entstehen können. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

12.6 **MeliCom** weist darauf hin, dass für die Erbringung der vertraglichen Leistungen Leitungen und Systeme Dritter, die nicht Erfüllungsgehilfen von **MeliCom** sind, benötigt werden. Für hierdurch entstehende Schäden und Beeinträchtigungen haftet **MeliCom** nicht.

12.7 Der Kunde haftet für von ihm verschuldete oder von einem von ihm eingesetzten Gerät oder Leitungsweg ausgehenden Störung oder Beschädigung für sämtliche daraus resultierenden Kosten und Schäden.

Der Kunde haftet gegenüber **MeliCom** für alle Schäden, die aus der missbräuchlichen oder rechtswidrigen Nutzung der beauftragten Dienste oder aus der Verletzung seiner Pflichten resultieren sowie für Schäden, die durch befugte oder unbefugte Nutzung Dritter entstehen, soweit er diese zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.

MeliCom und ihre Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Dienste verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von **MeliCom**.

Der Kunde ist zum Nachweis, dass ihm die Nutzung Dritter nicht zuzurechnen ist, berechtigt.

12.8 **MeliCom** haftet bei dem Produkt IPTV nicht für den Inhalt der übertragenen Sendungen.

12.9 **MeliCom** haftet nicht für Schäden, die dem Kunden bei berechtigter Sperrung entstehen.

13. Vertragsübernahme

Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von **MeliCom** auf einen Dritten übertragen.

MeliCom darf ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen. Sie hat dem Kunden die Übertragung vor ihrem Vollzug in Schriftform anzuzeigen. Der Kunde kann in diesem Fall den Vertrag innerhalb eines Monats nach dem Zugang der Anzeige mit sofortiger Wirksamkeit kündigen.

14. Datenschutz, Löschung von Verbindungsdaten

MeliCom ist im Rahmen der Vertragserfüllung berechtigt, die im Vertrag erhobenen Kundendaten zur Erfüllung des Geschäftszweckes elektronisch zu speichern und weiter zu verarbeiten, soweit schützenswerte Belange des Kunden dadurch nicht beeinträchtigt werden. Dies gilt auch - soweit der Kunde die entsprechenden Dienstangebote bestellt

- für die Erhebung und Nutzung von Verbindungsdaten für Abrechnungszwecke

aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Nachweis angerufener Telefonnummern mit Datum, Uhrzeit und Dauer der Verbindungen) und einbezogene Leistungen, z. B. für Programmfreischaltung, Telefonhotline, technischer Service, Abrechnung und Störungsbeseitigung und Einholung von Bonitätsauskünften.

MeliCom verpflichtet sich zur Einhaltung des Daten- und Fernmeldegeheimnisses und wird alle gesetzlichen Bestimmungen aus Bundesdatenschutzgesetz und Telekommunikationsgesetz sowie weitere relevante Datenschutzvorschriften beachten.

Löschungsfristen: Soweit der Kunde die entsprechenden Dienstangebote bestellt hat, erfolgt die Löschung von Verbindungsdaten nach Ablauf der gesetzlichen Einspruchsfrist von 8 Wochen. Darüber hinaus gelten die jeweils gültigen, gesetzlichen Verpflichtungen bezüglich Speicherdauer und Löschung.

15. Endgeräte

Wird dem Kunden für die Dauer des Vertrages von **MeliCom** ein Endgerät und/oder eine SmartCard entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung überlassen, verbleibt dieses im Eigentum von **MeliCom** bzw. des Herstellers der SmartCard.

Sofern der Kunde ein Endgerät von **MeliCom** käuflich erwirbt, verbleibt dieses bis zur vollständigen Zahlung im Eigentum von **MeliCom**. Im Falle der entgeltlichen und unentgeltlichen Überlassung eines Endgerätes durch **MeliCom** für die Dauer des Vertrages ersetzt diese das Endgerät im Falle der Funktionsuntüchtigkeit oder Beschädigung kostenfrei. Der Kunde hat den Verlust oder den Diebstahl der ihm von **MeliCom** zur Nutzung überlassenen Endgeräte und/oder SmartCard unverzüglich der Gesellschaft mitzuteilen. **MeliCom** wird den Zugang zu der vom Kunden benannten Dienstleistung auf seine Mitteilung hin sperren.

Der Kunde erhält von **MeliCom** Ersatz für die zur Nutzung des Dienstes benötigten Informationen wie etwa persönliche Geheimzahlen (PIN) oder Passwort oder den zur Nutzung des Dienstes benötigten Endgeräten zu den Bedingungen der Preisliste.

Sofern der Kunde die Beschädigung oder den Verlust des Endgerätes und/oder der SmartCard zu vertreten hat, haftet er der Gesellschaft gegenüber auf Wertersatz gemäß Preisliste. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass der Gesellschaft kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Bei Beendigung des Vertrages hat der Kunde die ihm zur Nutzung überlassenen Endgeräte an **MeliCom** zurückzugeben.

Die unaufgeforderte Rückgabe eines Endgerätes und/oder SmartCard vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung der vertraglichen Entgelte.

16. Technische Verfügbarkeit Telefon/Internet/E-Mail/Private Homepage

Die Verfügbarkeit der von **MeliCom** bzw. seinen Lieferanten zu erbringenden Leistungen beträgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 98,5 % im Jahresmittel. Eine darüber hinausgehende Verfügbarkeit wird von **MeliCom** nicht garantiert. Die Verfügbarkeit wird anhand der Störungsdauer ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung des Kundenservices über die Störung und der Beseitigung der Störung liegt. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, außer Betracht gelassen.

MeliCom wird auftretende Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten schnellstmöglich beheben. Sind die Störungen nicht im Netz von **MeliCom** begründet, sondern in Fremdnetzen, so wird der Kunde hierüber auf Anfrage unterrichtet. In diesem Fall gelten die jeweiligen Entstörfristen des Fremdnetzbetreibers.

17. Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde kann im Streit mit **MeliCom**, ob diese die Verpflichtungen der §§ 43a, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG ihm gegenüber erfüllt hat, bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.