

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Glasfaser Direkt GmbH

(Stand: 11.2024)



## 1. Vertragspartner

Vertragspartner des Kunden ist die Glasfaser Direkt GmbH mit Sitz in Hohenzollernring 57, 50672 Köln, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Köln unter HRB104872 (nachfolgend: „**glasfaserdirekt**“). Die aktuellen Kontodaten (Telefon, Telefax und E-Mail-Adresse) der glasfaserdirekt sind im Internet auf deren Website abrufbar.

## 2. Geltungsbereich, Vertragsunterlagen, Vertragsparteien, anwendbares Recht

2.1 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) gelten für die Vertragsbeziehungen zwischen der glasfaserdirekt und ihren Kunden (gemeinsam nachfolgend: „die Parteien“) über die Erbringung von Telekommunikationsdiensten (insbesondere Internet-, Telefonie- und TV-Dienste) (nachfolgend: „Dienste“) durch die glasfaserdirekt. Für Zusatzdienste und sonstige Lieferungen und Leistungen von glasfaserdirekt haben diese AGB nur Geltung soweit die jeweilige Leistung ausdrücklich adressiert ist; im Übrigen gelten die hierfür gesondert getroffenen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.

2.2 glasfaserdirekt erbringt die Dienste nach den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen, insbesondere ggf. der Widerrufsbelehrung, dem Auftragsformular, der Preisliste, der Leistungsbeschreibung, ggf. der Vertragszusammenfassung sowie diesen AGB (gemeinsam: „Vertragsunterlagen“); im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten haben die Regelungen der zuerst genannten Vertragsunterlagen Vorrang vor den Regelungen der nachfolgend genannten. Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

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

2.4 Vertragssprache ist Deutsch. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

2.5 Soweit diese AGB Kleinunternehmen, kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht adressieren, sind diese im Sinne des TKG gemeint. Die Kleinunternehmen, kleinen Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht ausdrücklich gewährten Verbraucherrechte gelten vorbehaltlich deren Verzicht auf diese Rechte im Sinne von § 71 Abs. 3 TKG.

## 3. Änderungen von Preisen, AGB und Leistungsbeschreibung

3.1 glasfaserdirekt ist berechtigt, Änderungen der Vertragsbedingungen vorzunehmen, soweit dies zur Umsetzung geänderter gesetzlicher Vorgaben oder geänderter höchstgerichtlicher Rechtsprechung erforderlich ist, als Reaktion auf eine Änderung der Marktverhältnisse innerhalb der Telekommunikationsbranche oder zur Beseitigung von aufgetretenen Auslegungszweifeln oder einer Regelungslücke außerhalb des dispositiven Rechts. Dies gilt nicht für die Änderung von wesentlichen Regelungen des Vertrags oder solche, die den Kunden unzumutbar belasteten. Wesentliche Regelungen sind solche über die Art und den Umfang der vereinbarten Dienste sowie die Vertragslaufzeit, einschließlich der Kündigungsregelungen. glasfaserdirekt wird den Kunden frühestens zwei Monate und spätestens einen Monat vor dem Inkrafttreten (schriftlich oder elektronisch) über Änderungen und deren Umfang informieren. Der Kunde hat das Recht, bis zum Zeitpunkt deren Wirksamwerdens in Textform Einspruch gegen Änderungen zu erheben, soweit diese ihn nicht lediglich begünstigen oder jedenfalls neutral sind. Soweit ein solcher Einspruch nicht erfolgt, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt. glasfaserdirekt wird den Kunden bei Übermittlung der Änderungen auf seine Einspruchsmöglichkeit, die Folgen des Fristablaufs, den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und sein im nachfolgenden Absatz beschriebenes Kündigungsrecht besonders hinweisen; unterbleibt dieser Hinweis, tritt die genannte Genehmigungsfiktion nicht ein. Der Kunde kann einen von einer Änderung betroffenen Vertrag innerhalb von drei Monaten ab dem Zugang der Unterrichtung nach obigem Absatz 2 ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (a) ausschließlich zu seinem Vorteil, (b) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf ihn oder (c) unmittelbar durch Unionsrecht oder deutsches Recht vorgeschrieben.

3.2 glasfaserdirekt ist ferner berechtigt, die technische Realisierung der Dienste jederzeit zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und die Änderung den Kunden objektiv nicht schlechter stellt, also gleichwertige oder höherwertige Leistungen bietet.

## 4. Leistungsumfang, Selbstbelieferungsvorbehalt, Leistungsabweichung

4.1 glasfaserdirekt erbringt ihren Kunden Telekommunikationsdienste auf eigener Glasfaser-Infrastruktur gemäß der für den jeweiligen Dienst geltenden Leistungsbeschreibung.

4.2 Für die Erbringung der Dienste und ihrer sonstigen Leistungen ist glasfaserdirekt berechtigt, sich Dritter zu bedienen. Soweit glasfaserdirekt sich zur Erbringung ihrer Dienste Vorleistungen Dritter bedient, ist sie nicht zur Leistungserbringung verpflichtet, soweit ihr gegenüber diese Vorleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder mangelhaft erbracht werden, ohne dass sie dies zu vertreten hätte, und sie ihr Unvermögen zur Leistungserbringung dem Kunden vorab anzeigt.

4.3 Soweit glasfaserdirekt dem Kunden eine gewisse Verfügbarkeit des Dienstes zusichert (etwa in der Leistungsbeschreibung), gilt diese insbesondere vorbehaltlich Störungen aufgrund höherer Gewalt und solcher Störungen, die durch eine Pflicht-

verletzung des Kunden verursacht wurden, sowie einer Nichterreichbarkeit wegen Wartungsarbeiten.

4.4 Die Bereitstellung von Inhalten über die reine Transportleistung hinaus ist nicht Gegenstand der Dienste, soweit im Einzelfall nicht anders vereinbart.

4.5 Ist ein Kunde Verbraucher, ist dieser im Falle von (a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 lit. a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurde, oder (b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines sonstigen Telekommunikationsdienstes berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der oben (lit. (a) und (b)) genannten Voraussetzungen für die Minderung unstreitig oder vom Kunden nachgewiesen worden, besteht sein Recht zur Minderung so lange fort, bis glasfaserdirekt den Nachweis erbringt, dass sie die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine gegebenenfalls erhaltene Entschädigung aufgrund nicht rechtzeitiger Entstörung auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung ist § 314 Abs. 2 BGB entsprechend anzuwenden. Die Entschädigung der glasfaserdirekt im Falle einer Kündigung richtet sich § 56 Abs. 4 S. 2 bis 4 TKG (Entschädigung nur für einbehaltene Endgeräte). Sonstige Rechtsbehelfe des Kunden (z. B. Schadensersatz) bleiben unberührt und können unter den vertraglichen und gesetzlichen Voraussetzungen geltend gemacht werden.

## 5. Kundenrechte

5.1 Der Kunde hat Anspruch auf unentgeltliche Aufnahme seiner Daten (Rufnummer, Namen, Vorname, Anschrift) in allgemein zugängliche, nicht notwendig anbieter-eigene, Auskunfts- und Verzeichnismedien, Löschung eines solchen Eintrags sowie Berichtigung eines unrichtigen Eintrags.

5.2 Er kann weiterhin jederzeit verlangen, dass Mitbenutzer seines Zugangs mit Namen und Vornamen eingetragen werden, soweit Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten nicht entgegenstehen; für einen solchen Eintrag erhebt glasfaserdirekt ein Entgelt gemäß der Preisliste.

5.3 Der Kunde kann von glasfaserdirekt und, soweit es sich hierbei um ein anderes Unternehmen handelt, auch vom Anbieter seines Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Für die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste durch glasfaserdirekt fällt ein Entgelt gemäß der Preisliste an.

5.4 Der Kunde kann gemäß § 65 TKG eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsrechnung) verlangen. Dies gilt nicht für Verbindungen, die keine Entgeltrelevanz haben, weil sie für eine Nachprüfung der Rechnung nicht erforderlich sind. Ausgenommen sind daher insbesondere Verbindungen aus der Nutzung von Telefondiensten der Rufnummernbereiche 0800 sowie Flatrate-Tarife ohne Kontingentierung. Voraussetzung ist weiter, dass (a) bei Anschlüssen im Haushalt der Kunde in Textform erklärt hat, dass er alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden oder (b) bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden der Kunde in Textform erklärt hat, dass die Mitarbeiter informiert worden sind und künftige Mitarbeiter unverzüglich informiert werden und dass der Betriebsrat oder die Personalvertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt worden ist oder eine solche Beteiligung nicht erforderlich ist; soweit die öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaften für ihren Bereich eigene Mitarbeitervertreterregelungen erlassen haben, findet diese Vorgabe mit der Maßgabe Anwendung, dass an die Stelle des Betriebsrates oder der Personalvertretung die jeweilige Mitarbeitervertretung tritt. Ist der Kunde Verbraucher, ein Klein- oder kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht und versäumt die glasfaserdirekt einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von zehn (10) Euro oder zwanzig (20) Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Glasfaser Direkt GmbH

(Stand: 11.2024)



## 6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 6.1. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Installation und die Leistungserbringung von seiner Seite erforderlichen Mitwirkungshandlungen zu erbringen, insbesondere bei Bedarf den Zugang zum Anschluss zum vereinbarten Installationstermin zu gewähren und die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung des Anschlusses inklusive der für den Betrieb erforderlichen Geräte (z.B. Kabel/Glasfaser-Abschlussgerät/-einheit) auf eigene Kosten bereitzustellen. Sollte aus vom Kunden verursachten Gründen zusätzliche Technikeranfahrten erforderlich sein, so ist glasfaserdirekt berechtigt, eine Pauschale gemäß Preisliste je zusätzlicher Anfahrt in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass durch die zusätzlichen Anfahrten der glasfaserdirekt keine oder nur geringere Aufwände entstanden sind.
- 6.2. Der Kunde ist verpflichtet, Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten am Anschluss nur von glasfaserdirekt oder von dieser beauftragten Unternehmen ausführen zu lassen. Aufwendungen, die glasfaserdirekt nach einer Störungsmeldung des Kunden durch die Überprüfung der technischen Einrichtungen von glasfaserdirekt entstehen, hat der Kunde zu ersetzen, wenn keine Störung dieser Einrichtungen vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können oder die Störung auf ein vom Kunden verwendetes eigenes Endgerät zurückzuführen ist und der Kunde dies wusste und hätte erkennen können. In diesen Fällen ist glasfaserdirekt berechtigt, eine Pauschale gemäß Preisliste in Rechnung zu stellen; es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Aufwand entstanden ist.
- 6.3. Der Kunde darf die Dienste nicht rechtsmissbräuchlich nutzen. Unzulässig sind insbesondere das Abrufen, Übermitteln und Anbieten von Inhalten unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften und Verbote oder gegen Schutzrechte oder Persönlichkeitsrechte Dritter. Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden. Unzulässig ist insbesondere auch, unbefugt auf fremde Rechner zuzugreifen oder dies zu versuchen, das Internet nach offenen Zugängen zu durchsuchen, fremde Rechner zu blockieren oder dies zu versuchen, das Fälschen von E-Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen. Im Falle der missbräuchlichen Nutzung eines Dienstes ist glasfaserdirekt berechtigt, nach erfolgloser Abmahnung – bei schweren Verstößen auch ohne vorherige Abmahnung – mit angemessener Fristsetzung, den missbräuchlich benutzten Dienst zu sperren und das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.
- 6.4. Der Kunde ist verpflichtet, für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte (SEPA-)Lastschrift glasfaserdirekt die ihr hierdurch entstandenen Kosten zu erstatten, wenn eine Zahlungspflicht insoweit besteht, es sei denn er hat das kostenauslösende Ereignis nicht zu vertreten.
- 6.5. Der Kunde hat glasfaserdirekt unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung mitzuteilen, sofern diese Daten für die Inanspruchnahme und Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag erforderlich sind.
- 6.6. Der Kunde verpflichtet sich, vorbehaltlich der nachfolgenden Ausnahmen weder entgeltlich noch unentgeltlich die Dienste Dritten ohne vorige schriftliche Zustimmung von glasfaserdirekt bereitzustellen. Abweichend von Satz 1 dieser Ziffer 46.6 gilt: Ist der Kunde Verbraucher, ist er berechtigt, in seinem Haushalt lebenden Dritten (z. B. Familienmitgliedern) die Nutzung der Dienste zu ermöglichen. Ist der Kunde Unternehmer, kann er seinen Arbeitnehmern sowie sonstigen durch ihn beauftragten Vertragspartnern, die auf seinem Betriebsgelände tätig sind, die Nutzung der Dienste ermöglichen, soweit dies ein ordnungsgemäßer Geschäftsbetrieb typischerweise erfordert. Die Pflicht des Kunden zum Schutz seiner Zugangsdaten gemäß der nachfolgenden Ziffer 6.7 bleibt hiervon unberührt. Jegliche Dritte müssen hierbei dieselben vertraglichen und gesetzlichen Nutzungsbedingungen beachten, wie der Kunde. Verstößt ein Dritter gegen diese Vorgaben, haftet der Kunde hierfür wie für eigenes Verhalten. Er stellt glasfaserdirekt insoweit von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.
- 6.7. Der Kunde ist für seinen Anschluss hinter dem Netzabschlusspunkt (im Haus: der Hausverteilerkasten, in einer Wohnung: die Teilnehmeranschlussdose) voll verantwortlich. Der Kunde ist insoweit insbesondere verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung der Dienste durch Dritte zu treffen (z.B. Passwortschutz der Telekommunikationsendrichtungen (z.B. Router)) und die ihm von glasfaserdirekt überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim zu halten. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.
- 6.8. Der Kunde hat bei der Nutzung der Dienste Sorge dafür zu tragen, dass er keine Programme oder sonstigen Daten überträgt, welche die ordnungsgemäße Funktion des Netzes, der Server oder sonstiger technischer Einrichtungen von glasfaserdirekt oder Dritten stören können. Der Kunde muss insbesondere darauf achten, dass er, soweit dies möglich ist, keine Viren oder sonstigen Daten versendet und die Telekommunikationsendrichtungen (z.B. Router) so programmieren, dass sie Daten nicht unbeabsichtigt vervielfältigen oder versenden.

## 7. Überlassung von Endgeräten und Verwendung eigener Endgeräte

- 7.1. Werden dem Kunden Telekommunikationsendrichtungen (z.B. Router; nachfolgend: „Endgeräte“) zur Nutzung überlassen, so verbleiben diese im Eigentum der glasfaserdirekt und müssen nach Vertragsende (auf Verlangen von glasfaserdirekt) auf Kosten des Kunden an glasfaserdirekt zurückgesandt werden. glasfaserdirekt berechnet dem Kunden alle Endgeräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Vertragsende bei glasfaserdirekt eingegangen sind in Höhe deren Zeitwertes. Die Stromversorgung für diese Endgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Zum Betrieb dieser Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von glasfaserdirekt oder dem Hersteller der Endgeräte zur Verwendung empfohlen werden oder denselben Spezifikationen entsprechen. Die überlassenen Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für jede von ihm verschuldete Beschädigung. Der Kunde verpflichtet sich, das Endgerät ausschließlich mit von glasfaserdirekt zugelassener Firmware zu betreiben und diese regelmäßig zu aktualisieren. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an überlassenen Endgeräten dürfen ausschließlich von glasfaserdirekt durchgeführt werden. glasfaserdirekt ist hierzu berechtigt per Fernwartung Konfigurationen und Firmware-Updates auf dem Endgerät durchzuführen.
  - 7.2. glasfaserdirekt setzt die Endgeräte instand, soweit auftretende Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft glasfaserdirekt dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. Der Kunde ist verpflichtet das defekte Endgerät unverzüglich an glasfaserdirekt (glasfaserdirekt, Hohenzollernring 57, 50672 Köln) zurückzusenden oder zu verbringen. Ist das Endgerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist glasfaserdirekt berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. glasfaserdirekt ist berechtigt, das dem Kunden überlassene Endgerät durch ein mindestens gleichwertiges Gerät zu ersetzen, wenn technische oder betriebliche Gründe dies erforderlich machen.
  - 7.3. Der Kunde ist berechtigt, eigene Endgeräte zu nutzen, wenn diese die grundlegenden Anforderungen nach der Richtlinie 2014/30/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Februar 2014 zur Harmonisierung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die elektromagnetische Verträglichkeit (ABl. L 96 vom 29.3.2014, S. 79) oder etwaige Nachfolgeregelungen erfüllen. Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Endgeräten und die Nutzung der Dienste werden dem Kunden in Textform kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung gestellt. glasfaserdirekt trägt in diesem Fall keinerlei Verantwortung für die Funktionalität der Endgeräte.
- ## 8. Zahlungsbedingungen und Ausschluss von Einwendungen gegen Rechnungen
- 8.1. Die Entgelte für die Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular sowie den für den jeweiligen Dienst bei Vertragsschluss gültigen Preislisten. Die für Verbraucher geltenden Preislisten kann der Kunde auf der Website von glasfaserdirekt unter [www.glasfaserdirekt.de](http://www.glasfaserdirekt.de) einsehen sowie diese, inkl. solcher mit Geltung für Geschäftskunden, bei glasfaserdirekt anfordern.
  - 8.2. glasfaserdirekt stellt die vertraglich vereinbarten Preise inklusive Mehrwertsteuer in Rechnung. Angebote und Preisinformationen an Kunden, die keine Verbraucher sind, verstehen sich als Nettopreise, soweit dies im Einzelfall nicht anderweitig ausgewiesen ist.
  - 8.3. Vorbehaltlich ggf. vereinbarter Vorauszahlungen für einen Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz oder der Inanspruchnahme von Telefondiensten rechnet glasfaserdirekt die angefallenen Preise zum Anfang jedes Monats für den vergangenen Monat im Nachhinein ab. Wird der Dienst nicht für den vollen Monat erbracht, sind verbrauchsunabhängige Preise für den Rest des Monats anteilig zu zahlen; diese werden taggenau berechnet.
  - 8.4. Rechnungen müssen per Überweisung oder SEPA-Lastschrift bezahlt werden. Barzahlung wird nicht akzeptiert. Bei Zahlung durch SEPA-Lastschrift erfolgt der Einzug an dem Datum, welches auf der Rechnung abgedruckt ist. Vorabankündigungen im SEPA-Lastschriftverfahren werden ebenfalls mit der Rechnung versandt. Voraussetzung für den SEPA-Lastschritteinzug ist ein Wohnsitz in Deutschland, das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die SEPA-Lastschrift einzulösen. Für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren ist die Einwilligung zu einer Bonitätsprüfung erforderlich.
  - 8.5. Der Kunde kommt auch ohne Mahnung in Verzug, wenn die geschuldete Zahlung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt bei glasfaserdirekt eingegangen ist; ist der Kunde Verbraucher, gilt dies nur, wenn er auf diese Folgen in der Rechnung und Zahlungsaufstellung besonders hingewiesen worden ist. Bei wiederholtem Zahlungsverzug des Kunden ist glasfaserdirekt zur Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden berechtigt. Ergeben sich berechtigte Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, kann glasfaserdirekt angemessene Sicherheiten fordern.
  - 8.6. Ist der Kunde Unternehmer, kann er gegen Zahlungsansprüche von glasfaserdirekt nur mit Unbestrittenen, in einem Gerichtsverfahren entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Glasfaser Direkt GmbH

(Stand: 11.2024)



steht dem Kunden nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

8.7. Einwendungen gegen die Höhe der nutzungsabhängigen Verbindungspreise sind vom Kunden innerhalb von acht (8) Wochen nach Rechnungserhalt in Textform (z.B. per E-Mail) oder der Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens zu erheben (Zugang bei glasfaserdirekt). Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. glasfaserdirekt wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen.

8.8. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist glasfaserdirekt berechtigt, nach Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen des § 61 Abs. 4 TKG, den Anschluss hinsichtlich der betroffenen Leistungen zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten Vergütungen ungekürzt weiterzubehalten. Für die Sperrung wird eine Gebühr gemäß Preisliste erhoben. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

## 9. Sicherheitsleistung

glasfaserdirekt darf die Überlassung des vertraglichen Anschlusses von einer Sicherheitsleistung in angemessener Höhe abhängig machen, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen wird. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn ein gerichtliches Vergleichs- oder Insolvenzverfahren bevorsteht oder eröffnet wurde, eine gerichtliche Zwangsvollstreckung angeordnet wurde bzw. die Sperrvoraussetzungen nach Ziff. 8.8 vorliegen oder eine solche Sperrung erfolgt ist. Als Sicherheitsleistung kann maximal der durchschnittliche Rechnungsbetrag der letzten drei (3) planmäßigen Rechnungen verlangt werden. Bei Nichterbringung der Sicherheitsleistung ist glasfaserdirekt nach entsprechender Mahnung mit dem Hinweis auf die Folgen der Unterlassung der Sicherheitserbringung berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## 10. Vertragslaufzeit, Kündigung, Umzug

10.1. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern im Einzelfall nicht abweichend vereinbart (z.B. gemäß Auftragsformular) standardmäßig 24 Monate; das Recht des Kunden gem. § 56 Abs. 1 S. 2 TKG, einen Vertrag mit einer Höchstlaufzeit von zwölf Monaten abzuschließen, bleibt unberührt. Die Vertragslaufzeit beginnt mit Abschluss des Vertrages (i.d.R. Zugang der Auftragsbestätigung beim Kunden). Verträge mit vereinbarter Mindestlaufzeit können von beiden Seiten mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt werden. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (sog. Bündelprodukte, z.B. Telefonie und Internetzugang), so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Für ein beauftragtes optionales Endgerät (Router) gilt die gleiche Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist wie für die Dienste. Durch eine Bestellung eines Verbrauchers von zusätzlichen Diensten oder Endgeräten ergänzend zu einem Internetzugangs- oder Telefondienst verlängert sich die ursprüngliche Laufzeit des Vertrags nur, wenn der Verbraucher der Verlängerung bei der Bestellung der zusätzlichen Dienste oder Endgeräte ausdrücklich zustimmt. Für Verträge ohne vereinbarte Mindestlaufzeit sowie diese ergänzenden Leistungen gilt eine Kündigungsfrist von sechs (6) Wochen.

10.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für glasfaserdirekt insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten der zum Zeitpunkt der Kündigung vergangenen Vertragslaufzeit für zwei Monate entspricht, in Verzug ist.

10.3. Eine Kündigung muss in Textform (z. B. per E-Mail oder Brief) erfolgen.

10.4. Kündigt glasfaserdirekt den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann glasfaserdirekt vom Kunden ab Vertragsende bis zum Ende der ursprünglichen Laufzeit 50 % der vereinbarten verbrauchsunabhängigen Entgelte verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Schaden der glasfaserdirekt tatsächlich niedriger ist.

10.5. Zieht der Kunde von der Adresse des Anschlusses fort, berechtigt dies zu einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages nur dann, wenn der Kunde Verbraucher ist und glasfaserdirekt den Dienst am neuen Wohnort nicht erbringen kann. Die Kündigungsfrist beträgt in diesem Fall einen (1) Monat. Andernfalls wird der Vertrag an dem neuen Wohnort des Verbraucher-Kunden ohne Änderung der Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte fortgesetzt. glasfaserdirekt kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches der gültigen Preisliste zu entnehmen ist. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. In keinem Fall wird das Entgelt das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt übersteigen.

10.6. Kündigung bei unternehmerischer bzw. gewerblicher Nutzung der Telefon-Flatrate: Der Vertrag kann jederzeit von beiden Seiten mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden, wenn sich die Summe der monatlichen Verbindungsminuten über

einen Zeitraum von 3 Monaten regelmäßig um mehr als 20 % gegenüber den in der Leistungsbeschreibung genannten Summe der Verbindungsminuten für die Telefon-Flatrate erhöht.

10.7. Kündigungen haben schriftlich per Brief oder Telefax oder in Textform (z.B. E-Mail) zu erfolgen.

## 11. Anbieterwechsel, Entschädigung

11.1. Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, muss der Vertrag mit glasfaserdirekt fristgerecht gegenüber glasfaserdirekt gekündigt werden und der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Auftrag für den Anbieterwechsel mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei glasfaserdirekt eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. glasfaserdirekt hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren; es sei denn, glasfaserdirekt weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

11.2. Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der glasfaserdirekt für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von zehn (10) Euro oder zwanzig (20) Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Eine entsprechende Entschädigung für jeden Tag der Verzögerung kann der Kunde von der glasfaserdirekt verlangen, wenn die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb eines auf den mit dem Kunden vereinbarten Termin folgenden Arbeitstages erfolgt und die glasfaserdirekt die Verzögerung zu vertreten hat.

## 12. Entstörung von Diensten und Gewährleistung; Entschädigung

12.1. Ist der Kunde Verbraucher, ein Klein- oder kleines Unternehmen oder eine Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, kann er verlangen, dass die glasfaserdirekt eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, soweit er diese nicht zu vertreten hat. Die glasfaserdirekt wird den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationssterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren. Kann sie die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen, wird sie den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Im Übrigen wird glasfaserdirekt Störungen ihrer Dienste und von ihr überlassener technischer Einrichtungen vorbehaltlich gesondert vereinbarter Entstörungsfristen werktags unverzüglich nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.

12.2. glasfaserdirekt unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden („Störungsnummer“), die telefonisch Montag bis Freitag zu den üblichen Geschäftszeiten erreicht werden kann. Die Rufnummer sowie Informationen zur genauen Erreichbarkeit findet der Kunde auf der Website der glasfaserdirekt unter [www.glasfaserdirekt.de](http://www.glasfaserdirekt.de). Darüber hinaus können Kunden Störungsmeldungen auch in den Kundenzentren oder elektronisch in Textform übermitteln.

12.3. Wird eine Störung gegenüber einem Verbraucher, einem Klein- oder kleinen Unternehmen oder einer Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag fünf (5) Euro oder zehn (10) Prozent und ab dem fünften Tag zehn (10) Euro oder zwanzig (20) Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Im Übrigen gilt: Hält unbeschadet der Rechte des Kunden bei Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit eine erhebliche Störung eines Dienstes, die im Verantwortungsbereich der glasfaserdirekt liegt, länger als eine (1) Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die nutzungsunabhängigen Entgelte für den Zeitraum der Störung angemessen zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn ein Dienst nicht mehr nutzbar ist oder die Nutzung wesentlich erschwert ist oder die verein-

barte Dienstqualität wesentlich unterschritten wird.

### 13. Pflichtinformation zu Maßnahmen bei Sicherheits- oder Integritätsverletzungen

Im Falle von Fraud-Verdachtsfällen kann es zur Sperre abgehender internationaler Telefonie, verdächtiger Zielrufnummern, verdächtiger Rufnummerngruppen und IP-Adressen kommen. Es wird ein Kreditlimit für Telefonate eingerichtet. glasfaserdirekt kann eine Whitelist führen, die jedoch nicht die Blacklist überschreiben kann.

### 14. Haftung

- 14.1. Die Haftung der glasfaserdirekt bestimmt sich vorrangig nach § 70 TKG, das heißt: Soweit eine Verpflichtung glasfaserdirekt in ihrer Eigenschaft als Anbieterin von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf höchstens 12.500,00 Euro je Endnutzer begrenzt. Entsteht die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt dreißig (30) Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die im vorgehenden Satz genannte Höchstgrenze, wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 2 bis 4 gilt nicht, wenn die Schadenersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der glasfaserdirekt herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz oder einer Entschädigung entsteht. Im Übrigen gelten die nachfolgenden Regelungen.
- 14.2. Für Sachschäden haftet glasfaserdirekt nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflichten); trifft glasfaserdirekt hierbei nur einfache Fahrlässigkeit, ist die Höhe des Schadenersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die gleichen Haftungsbeschränkungen gelten für Vermögensschäden außerhalb der Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit.
- 14.3. Soweit glasfaserdirekt dem Kunden entgeltlich Soft- oder Hardware zeitweise zum Gebrauch überlässt, ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 BGB für anfängliche Mängel ausgeschlossen.
- 14.4. Die Haftung für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Haftung für arglistig verschwiegene Mängel oder im Rahmen einer übernommenen Garantie und die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 14.5. Im Falle höherer Gewalt ist glasfaserdirekt von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Höhere Gewalt ist insbesondere auch die Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt der glasfaserdirekt stehen.
- 14.6. Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.
- 14.7. Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter der glasfaserdirekt sowie deren sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

### 15. Schlichtung

Der Kunde hat im Falle eines Streits mit der glasfaserdirekt die Möglichkeit in den in § 68 TKG genannten Fällen ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten. Hierfür hat er einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten. Näheres hierzu unter <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/vportal/Schlichtung/start.html>

### 16. Schlussbestimmungen

- 16.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.
- 16.2. Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag existieren nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform, soweit nichts anderes vereinbart ist. Dies gilt auch für die Abänderung des Textformerfordernisses selbst.
- 16.3. Soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart, gelten die Begriffsbestimmungen des § 3 TKG.
- 16.4. Ist der Kunde kein Verbraucher, ist Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem Vertrag der Sitz der glasfaserdirekt, soweit das Gesetz keinen anderen ausschließlichen Gerichtsstand vorsieht. Im Übrigen richtet sich der Gerichtsstand nach dem Gesetz.