I. Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Vertragsgegenstand

1.1 Die Produkte „ENTEGA Zuhause Flat“ bzw. „ENTEGA Zuhause Flat 400“ umfassen folgende Leistungen (nachfolgend einheitlich „Paket“ oder „Produkt“ genannt):
- Stromlieferungen, für die ergänzend die besonderen Bedingungen gemäß Ziffer II. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten,
- Telekommunikationsdienstleistungen, für die ergänzend die besonderen Bedingungen gemäß Ziffer III. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten.

1.2 Der von der ENTEGA Plus GmbH (ENTEGA) zu erbringende Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung, dem Begrüßungsschreiben, dem Produktblatt, den Sonderbedingungen, diesen AGB, den Service-Leistungsbeschreibungen, den Tabellen „Sonstige Gebühren“, „Dienstleistungspreise“, „Preisliste Endgeräte“, „Sprachtarife Home (Privatkunden)“ und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 Telekommunikationsgesetz (TKG) in der Priorität der genannten Reihenfolge.

2. Zustandekommen des Vertrags

2.1 Der Kunde erstellt einen Auftrag zur Belieferung mit dem Paket. Der im Auftrag genannte Paketpreis ergibt sich aus den vom Kunden und/oder Netzbetreiber mitgeteilten Informationen (Jahresstromverbrauch, Haushaltsgröße etc.). Der Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung der ENTEGA in Textform (Annahme) zustande.

2.2 Im Fall der Beauftragung auf elektronischem Wege wird ENTEGA den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

2.3 ENTEGA kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden den Vertragsabschluss ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit abhängig machen.

3. Vertragsvoraussetzungen und Rücktritt

3.1 Das Produkt wird nur für Verbraucher i. S. d. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) angeboten, die zudem mit einem Eintarifzähler bzw. einem Zweitarifzähler ausgestattet sind. Eine Stromlieferung an einen Gemeinschaftszähler ist ausgeschlossen.

3.2 Das Produkt wird nicht angeboten für
(a) Kunden, die über die vertragsgegenständliche Markt- und Messlokation (nachfolgend auch „Haushaltsstromzähler“ genannt) Strom zu Heizzwecken beziehen;
(b) Kunden mit registrierender Leistungsmessung (RLM-Kunden);
(c) Kunden mit einer Jahresverbrauchsmenge von über 9.500 kWh je Abnahmestelle; maßgeblich ist der rechnerische Jahresstromverbrauch für 365 Kalendertage;
(d) Kunden, die über den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler eine Ladestation zum Aufladen von elektrisch angetriebenen Fahrzeugen und/oder E-Bikes (nachfolgend auch „Ladepunkt“ genannt) angebunden haben/betreiben;
(e) Kunden, die eine steuerbare Verbrauchseinrichtung gemäß §14a Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) betreiben, die der Pflicht zur Teilnahme an der netzorientierten Steuerung i. S. d. Festlegung der Bundesnetzagentur zu § 14a EnWG unterliegt.

3.3 Für die Bereitstellung des Produkts ist es erforderlich, dass am Standort des Kunden Kapazitäten für die Telekommunikationsleitung von ENTEGA frei sind.

3.4 ENTEGA ist in den nachfolgenden Fällen berechtigt, innerhalb von acht Wochen nach Vertragsschluss vom Vertrag zurückzutreten:
(a) Es liegen nicht alle Vertragsvoraussetzungen für das Produkt gemäß den Ziffern I.3.1 bis I.3.3 sowie die weiteren Vertragsvoraussetzungen gemäß den jeweiligen Sonderbedingungen vor.
(b) Der Verbrauch des Kunden liegt oberhalb der Jahresverbrauchsgrenze des Pakets XXL (d. h. > 9.500 kWh). Die Prüfung und Plausibilisierung der mitgeteilten Informationen zur Ermittlung des Jahresstromverbrauchs erfolgt insbesondere auf Basis der Daten zum Vorjahresverbrauch des Kunden bzw. bei Einzug des Kunden anhand der Daten zum Vorjahresverbrauch des Vorbesitzers.

3.5 Im Falle eines Rücktritts endet eine bereits aufgenommene Versorgung des Kunden durch ENTEGA mit Ablauf des Tages, an welchem dem Kunden die Rücktrittserklärung der ENTEGA zugegangen ist. Sollte die Versorgung durch ENTEGA noch nicht aufgenommen worden sein, so findet eine Versorgungsaufnahme durch ENTEGA auf Grundlage dieses Vertrags auch nicht mehr statt. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit Ende der Versorgung durch ENTEGA
i. die Stromversorgung des Kunden – sollte der Kunde bzgl. der Abnahmestelle über keinen Stromliefervertrag mit einem anderen Energieversorgungsunternehmen seiner Wahl verfügen – zu den jeweiligen Bedingungen des Grundversorgers in der Grundversorgung erfolgt;
ii. die Telekommunikationsdiensteversorgung – sollte der Kunde bzgl. des Telekommunikationsanschlusses über keinen Telekommunikationsdienstevertrag mit einem anderen Diensteanbieter verfügen – endet, ohne dass eine Weiterversorgung stattfindet. Die Regelungen zum Anbieterwechsel gemäß § 46 TKG bleiben hiervon unberührt.

3.6 Der Rücktritt ist in Textform zu erklären. ENTEGA wird den Kunden im Rahmen der Rücktrittserklärung nochmal gesondert über die Folgen des Rücktritts unterrichten.

3.7 Liegt ein Rücktrittsgrund gemäß Ziffer I.3.4(b) vor, ist ENTEGA berechtigt, dem Kunden ein neues Angebot auf Basis des von ENTEGA ermittelten Stromverbrauchs zu übermitteln.

4. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

4.1 Die Regelungen dieses Vertrags beruhen auf den bei Vertragsabschluss aktuellen einschlägigen Gesetzen und Rechtsvorschriften, wie insbesondere, aber nicht abschließend, dem EnWG und der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (StromGVV), dem Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), dem TKG und den auf ihm basierenden Verordnungen, auf der aktuellen einschlägigen Rechtsprechung der höchstinstanzlichen Gerichte und auf den aktuellen einschlägigen Verwaltungsentscheidungen, jeweils in der Fassung bzw. Geltung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Sollten sich die Rahmenbedingungen, auf denen der Vertrag beruht, ändern und sollte der Vertrag hierdurch lückenhaft oder seine Fortsetzung für ENTEGA unzumutbar werden, ist ENTEGA berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend anzupassen.

4.2 Darüber hinaus kann ENTEGA die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht

berührt werden. ENTEGA wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. ENTEGA wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz).

4.3 Eine solche Vertragsanpassung wird ENTEGA dem Kunden mit einer Frist von mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde diesen nicht mindestens zwei Wochen vor Wirksamwerden der Änderungen widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrags wird ENTEGA den Kunden bei Bekanntgabe der Änderung gesondert hinweisen.

5. Bereitstellung, Lieferbeginn und Ausgleichszahlungen

5.1 Der Kunde gibt den gewünschten Liefertermin im Auftrag an. Die ENTEGA teilt dem Kunden in dem Begrüßungsschreiben mit, zu welchem Termin sie den Kunden beliefern wird.

5.2 Für Kunden, die von einem oder mehreren anderen Lieferanten von Strom und Telekommunikationsdiensten zu ENTEGA wechseln und für deren Verträge mit dem oder den Lieferanten gleichlaufende Kündigungsfristen gelten, ist Lieferbeginn der von der ENTEGA in der Auftragsbestätigung angegebene Termin, frühestens jedoch der Tag, der jenem Tag folgt, auf den der Versorgungsvertrag mit dem oder den bisherigen Lieferanten des Kunden wirksam gekündigt wurde. ENTEGA wird dem Kunden den Zeitpunkt des Lieferbeginns unverzüglich in Textform mitteilen.

5.3 Für Kunden, die von anderen Lieferanten für Strom und Telekommunikationsdienste zu ENTEGA wechseln und für deren Verträge unterschiedliche Kündigungsfristen gelten, sodass ein gleichzeitiger Lieferbeginn des gesamten Pakets von Strom und Telekommunikationsdiensten nicht stattfinden kann, ist Lieferbeginn der von der ENTEGA in der Auftragsbestätigung angegebene Termin (unter Berücksichtigung der geltenden Fristen in der Marktkommunikation), frühestens jedoch der Tag, der jenem Tag folgt, auf den der erste der Versorgungsverträge (Strom oder Telekommunikationsdienste) mit dem bzw. den bisherigen Lieferanten des Kunden wirksam gekündigt wurde. ENTEGA wird dem Kunden den Zeitpunkt des Lieferbeginns unverzüglich in Textform mitteilen.

5.4 Seitens ENTEGA genannte Termine sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich in Textform etwas anderes zugesagt wurde. Zugesagte Bereitstellungstermine gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller relevanten Mitwirkungspflichten des Kunden nach Ziffer I.20., Ziffer III.2. sowie §6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400.

5.5 Entstehen dem Kunden im Fall von Ziffer I.5.3 Kosten für einen bei Lieferbeginn des Produkts noch nicht beendeten Versorgungsvertrag, erstattet ENTEGA dem Kunden die ihm nachweislich entstandenen Kosten für die restliche Vertragslaufzeit des nicht beendeten Versorgungsvertrags nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:

- Nicht beendeter Vertrag über Telekommunikationsdienste (Internet/Telefonie): Für die vom Kunden zu zahlende (Grund-) Vergütung für die Leistungserbringung des anderen Telekommunikationsdienstleisters erfolgt eine Erstattung i. H. v. maximal 35 €/Monat Restlaufzeit des Vorversorgungsvertrags, längstens über einen Zeitraum von 24 Monaten ab Auftragsbestätigung durch ENTEGA.
- Nicht beendeter Stromliefervertrag: Für die vom Kunden zu zahlende (Grund-)Vergütung für die Leistungserbringung des anderen Stromlieferanten ist die Kostenerstattung auf eine restliche Vertragslaufzeit von maximal fünf Monaten sowie einen für jeden Monat Restlaufzeit maximalen monatlichen Erstattungsbetrag gemäß nachfolgender Tabelle begrenzt:

Paket	Monatlicher Erstattungsbetrag
XS	35,00€
S	50,00€
M	80,00€
L	110,00€
XL	155,00€
XXL	215,00€

5.6 Die Ausgleichszahlung nach Ziffer I.5.5 erfolgt in Form einer monatlichen Gutschrift auf den Rechnungsbetrag, ggf. anteilig in der ersten und letzten Monatsrechnung. Endet das Belieferungsverhältnis mit ENTEGA vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, endet auch der Anspruch des Kunden auf Kostenerstattung gemäß vorstehender Ziffer I.5.5.

6. Preise und Zusatzleistungen

6.1 Für die Inanspruchnahme des in Ziffer I.1.1 beschriebenen Pakets gilt der in der Auftragsbestätigung genannte Paketpreis.

6.2 Nicht vom Paketpreis erfasst sind nachfolgende Stromlieferungen und Telekommunikationsdienstleistungen:

- Stromlieferungen nach Ziffer II.1.4 („Sonderverbrauch"),
- Telekommunikationsdienstleistungen, die nicht im Leistungsumfang gemäß Produktblatt definiert sind.

Für die Inanspruchnahme dieser „Zusatzleistungen", die nicht vom Paketpreis umfasst sind, aber vom Kunden in Anspruch genommen oder zusätzlich gebucht werden, gelten die jeweils hierfür vereinbarten Preise und Bedingungen.

6.3 ENTEGA bietet verschiedene Paketstufen zu unterschiedlichen Paketpreisen an (XS, S, M, L, XL und XXL; vgl. nachfolgende Tabelle). Das zusätzliche Paket XXXL wird nicht aktiv vertrieben, sondern dient allein dazu, bei Bestandskunden mit einem entsprechend hohen Stromverbrauch im Rahmen des jährlichen Verbrauchsprüfungsprozesses nach Ziffer I.7.2 einen Wechsel der Paketstufe gemäß den Regelungen der Ziffer I.7. zu ermöglichen. Grundlage für die Einstufung in die einzelnen Paketstufen und damit Grundlage für den zu zahlenden monatlichen Preis ist die Anzahl der im Haushalt des Kunden lebenden Personen sowie der Vorjahresverbrauch an Strom. Der Kunde ist verpflichtet, sich entsprechend seiner Haushaltsgröße und seines Vorjahresverbrauchs Strom in das für ihn passende Paket wahrheitsgemäß einzuordnen (vgl. Ziffer I.2.1). Bei Verstoß besteht die Möglichkeit der Geltendmachung einer Vertragsstrafe nach Ziffer I.10.2.

Paket	Untere Stromverbrauchsgrenze innerhalb von 365 Tagen	Obere Stromverbrauchsgrenze innerhalb von 365 Tagen
XS	0 kWh	1.299 kWh
S	1.300 kWh	2.399 kWh
M	2.400 kWh	3.549 kWh
L	3.550 kWh	4.949 kWh
XL	4.950 kWh	6.999 kWh
XXL	7.000 kWh	9.499 kWh
XXXL	9.500 kWh	16.000 kWh

ENTEGA ist berechtigt, die vom Kunden gemachten Angaben durch den zuständigen Netzbetreiber überprüfen zu lassen und zu plausibilisieren.

6.4 Die Preise der einzelnen Paketstufen ergeben sich aus den Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat bzw. ENTEGA Zuhause Flat 400.

7. Wechsel der Paketstufe

7.1 ENTEGA lässt die vom Kunden im Rahmen der Auftragserstellung gemäß Ziffer I.2.1 gemachten Angaben zu seinem Jahresstromverbrauch durch den zuständigen Netzbetreiber initial überprüfen und plausibilisieren. Die initiale Überprüfung und Plausibilisierung der Informationen zum Jahresstromverbrauch des Kunden erfolgt erst nach Auftragsbestätigung der ENTEGA, weshalb ENTEGA sich vorbehält, nach Vertragsschluss eine einseitige Anpassung der Paketstufe nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern I.7.4 und I.7.5 vorzunehmen, sollte der initiale Verbrauchsprüfungsprozess ergeben, dass der Kunde sich im Rahmen seiner Auftragserteilung falsch eingeordnet hat.

7.2 ENTEGA lässt darüber hinaus jeweils nach Ablauf von zwölf Monaten der Belieferung den – ggf. rechnerisch ermittelten – Jahresstromverbrauch des Kunden für 365 Kalendertage (nachfolgend auch „Betrachtungszeitraum“ genannt) vom zuständigen Netzbetreiber überprüfen und plausibilisieren.

7.3 Ergibt die Turnusprüfung nach vorstehender Ziffer I.7.2, dass der Kunde die obere oder die untere Verbrauchsgrenze einer Paketstufe im Hinblick auf den Stromverbrauch im Betrachtungszeitraum über- oder unterschritten hat, gilt:

(a) Über-/Unterschreitung bis zu 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum

Im Falle einer Überschreitung der jeweiligen oberen Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von bis zu 1.000 kWh im vorausgegangenen Betrachtungszeitraum ist ENTEGA berechtigt, einseitig eine Anpassung der Paketstufe nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern I.7.4 und I.7.5 vorzunehmen. Eine Unterschreitung der jeweiligen unteren Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von bis zu 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum führt zu keiner Anpassung der Paketstufe.

(b) Über-/Unterschreitung über 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum

Im Falle einer Über- bzw. Unterschreitung der oberen bzw. unteren Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von über 1.000 kWh im vorausgegangenen Betrachtungszeitraum findet eine automatische Anpassung der Paketstufe in die für den jeweils erfassten Jahresstromverbrauch nach Ziffer I.6.3 dieser AGB passende Paketstufe statt. Insoweit gilt die für den erfassten Jahresstromverbrauch passende Paketstufe als vertraglich vereinbart.

(c) Stromverbrauch von über 16.000 kWh im Betrachtungszeitraum

Hat der Kunde einen Jahresstromverbrauch von mehr als 16.000 kWh, ist ENTEGA berechtigt, den Vertrag innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen und dem Kunden einzelne Produkte zu Stromlieferung und Telekommunikationsdienstleistungen anzubieten. Die Kündigung tritt zum Ende des auf die Kündigung folgenden Monats in Kraft.

7.4 Anpassungen der Paketstufe nach vorstehender Ziffer I.7.1, I.7.3 lit. (a) oder lit. (b) werden erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. ENTEGA wird den Kunden auf das Datum des Wirksamwerdens im Rahmen der Mitteilung gesondert hinweisen.

7.5 Passt ENTEGA die Paketstufe einseitig nach Ziffer I.7.1 oder I.7.3 lit. (a) an, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Paketanpassung kündigen, worauf ENTEGA im Rahmen des Anpassungsschreibens gesondert hinweisen wird.

8. Preisänderungen

8.1 Im Strompreis sind die folgenden Kosten enthalten: Beschaffungs- und Vertriebskosten, die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die an den Netzbetreiber zu entrichtenden Entgelte, die Kosten für den Messstellenbetrieb – mit Ausnahme der Entgelte für den Messstellenbetrieb von intelligenten Messsystemen (iMS) gemäß MsbG –, die Konzessionsabgabe, die KWKG-Umlage sowie die Offshore-Umlage nach § 12 Abs. 1 Energiefinanzierungsgesetz (EnFG) sowie die Umlage nach § 19 Abs. 2 Stromnetzentgeltverordnung (StromNEV) – inklusive der Wasserstoffumlage nach § 118 Abs. 6 EnWG – und der Aufschlag für besondere einspeiseseitige Netznutzung nach der Bundesnetzagentur-Festlegung BK 8-24/001-A (gemeinsam „Aufschlag für besondere Netznutzung“ genannt).

8.2 Preisänderungen durch ENTEGA erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch ENTEGA sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer I.8.1 maßgeblich sind. ENTEGA ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist ENTEGA verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen. ENTEGA nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. ENTEGA hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf ENTEGA Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.

8.3 Änderungen der Preise werden erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens zwei Wochen, bei Haushaltskunden i. S. d. EnWG (Haushaltskunden) mindestens einen Monat, vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. Die Mitteilung erfolgt in einfacher und verständlicher Weise unter Hinweis auf Anlass, Umfang und Voraussetzung der Preisänderung.

8.4 Ändert ENTEGA die Preise, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Preisänderung kündigen. Hierauf wird ENTEGA den Kunden in der Mitteilung in Textform über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen.

8.5 Die Ziffern I.8.2 bis I.8.4 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben, Umlagen oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung/Gewinnung, Speicherung, Netznutzung (Übertragung und Verteilung), Messung, den Messstellenbetrieb oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden. Abweichend von Ziffer I.8.2 bis I.8.4 ist ENTEGA zur unveränderten Weitergabe von Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz sowie Minderbelastungen aufgrund einer Absenkung des Saldos der Kalkulationsbestandteile nach § 40 Abs. 3 EnWG an den Kunden ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit berechtigt.

9. Abrechnung und Zahlungsbedingungen

9.1 Der Kunde erhält über die zu zahlenden Entgelte monatlich eine Rechnung an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über das ENTEGA Kundenportal. ENTEGA behält sich vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.

9.2 Eine Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen von ENTEGA durch Dritte oder Nichtbeachtung der Mitwirkungspflich-

ten des Kunden nach Ziffer I.20., Ziffer III.2. und § 6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400 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.

9.3 Der Paketpreis ist ab Bereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen; Entsprechendes gilt bei Beendigung des Vertrags.

9.4 Rechnungen werden zu dem von ENTEGA angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig.

9.5 Sämtliche Rechnungen sind vom Kunden entweder per Lastschrift oder per Überweisung zu begleichen.

9.6 Für das SEPA-Lastschriftverfahren gilt: ENTEGA zieht die Rechnungsbeträge von dem vom Kunden angegebenen Konto per Lastschrift ein, soweit der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat. Das SEPA-Lastschriftmandat erstreckt sich auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Forderungen, die ENTEGA im Rahmen des Vertragsverhältnisses und seiner Beendigung gegen den Kunden entstanden sind oder entstehen. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht, wobei ENTEGA dem Kunden spätestens fünf Kalendertage vor der Fälligkeit der ersten SEPA-Lastschriftzahlung den SEPA-Lastschrifteinzug anzukündigen hat (z. B. durch Rechnungsstellung). Bei wiederkehrenden Lastschriften mit gleichen Lastschriftbeträgen genügen eine einmalige Unterrichtung des Kunden vor dem ersten Lastschrifteinzug und die Angabe der Fälligkeitstermine. Wird die Lastschrift nicht eingelöst, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen. Nimmt der Kunde eine Rücklastschrift vor, gerät er am Tag der Rücklastschrift in Verzug.

9.7 Rückerstattungsansprüche des Kunden (z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, Gutschriften etc.) werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und nach Ermessen der ENTEGA innerhalb der folgenden drei Monate verrechnet oder erstattet.

9.8 Einwände gegen Rechnungen berechtigen gegenüber ENTEGA zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, soweit die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht.

9.9 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann ENTEGA, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen.

9.10 Gegen Ansprüche der ENTEGA kann vom Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.

9.11 Der Kunde hat ENTEGA unverzüglich jede Änderung seiner Anschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung (bei vorliegendem SEPA-Lastschriftmandat) sowie der Anzahl der im Haushalt lebenden Personen schriftlich mitzuteilen.

10. Vertragsstrafe

10.1 Verbraucht der Kunde Elektrizität unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Versorgung, so ist ENTEGA berechtigt, eine Vertragsstrafe zu verlangen. Diese ist für die Dauer des unbefugten Gebrauchs, längstens aber für sechs Monate auf der Grundlage einer täglichen Nutzung der unbefugt verwendeten (Verbrauchs-)Geräte von bis zu zehn Stunden nach dem für den Kunden gemäß § 3 Abs. 2 der Sonderbedingungen geltenden Strompreis für „Sonderverbrauch“ zu berechnen.

10.2 Eine Vertragsstrafe kann auch verlangt werden, wenn der Kunde die zur Preisbildung gemäß Ziffer I.2.1 erforderlichen Angaben mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht wahrheitsgemäß abgibt. Die Vertragsstrafe beträgt das Zweifache des Betrages, den der Kunde bei Erfüllung seiner Verpflichtung nach dem für ihn geltenden Paketpreis zusätzlich zu zahlen gehabt hätte. Sie darf längstens für einen Zeitraum von sechs Monaten verlangt werden.

10.3 Ist die Dauer des unbefugten Gebrauchs oder der Beginn der Mitteilungspflicht nicht festzustellen, so kann die Vertragsstrafe in entsprechender Anwendung der Ziffern I.10.1 und I.10.2 für einen geschätzten Zeitraum, der längstens sechs Monate betragen darf, erhoben werden.

11. Haftung

11.1 Soweit ENTEGA an der Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen durch höhere Gewalt oder durch sonstige unvorhersehbare Ereignisse, die von ENTEGA nicht zu vertreten sind (z. B. Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Cyber-Angriffe, Feuer, Bodenfrost, Überschwemmungen und sonstige Unwetter, Epidemien und ähnliche Ereignisse, Unterbrechung der Stromversorgung [für die Stromlieferung im Rahmen von Ziffer II.5.3], behördliche Maßnahmen oder ähnliche Umstände), gehindert ist, ist ENTEGA von ihrer Leistungspflicht für die Dauer des unvorhersehbaren Ereignisses befreit.

11.2 Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet ENTEGA unbeschränkt.

11.3 Für sonstige Schäden haftet ENTEGA, wenn der Schaden von ENTEGA, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. ENTEGA haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 € je Kunde und Schadenereignis.

11.4 Darüber hinaus ist die Haftung der ENTEGA, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, auf 12.500 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern ENTEGA aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadenersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens 30 Mio. € begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.

11.5 Soweit ENTEGA aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadenersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadenersatz auf einen Schadenersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen. Ein Schadenersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

11.6 ENTEGA haftet nicht für die über ihre Dienste und/oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.

11.7 Im Übrigen ist die Haftung der ENTEGA ausgeschlossen.

11.8 Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der Gesellschaft oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung von ENTEGA Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

11.9 Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

12. Leistungserbringung durch Dritte, Übertragung des Vertrags

12.1 ENTEGA ist berechtigt, die von ihr geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte als Erfüllungsgehilfen erbringen zu lassen.

12.2 Ferner ist ENTEGA berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag unter Beachtung der schutzwürdigen Belange des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. ENTEGA hat dem Kunden die Übertragung mindestens sechs Wochen vor ihrem Vollzug anzuzeigen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag innerhalb eines Monats nach der Anzeige zum Zeitpunkt der geplanten Übertragung zu kündigen.

12.3 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch ENTEGA auf Dritte übertragen.

13. Laufzeit, Kündigung

13.1 Der Vertrag hat eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht von einer Vertragspartei fristgemäß gekündigt wurde.

13.2 Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von zwei Wochen auf das Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Im Falle einer Verlängerung des Vertrags auf unbestimmte Zeit kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden.

13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, insbesondere nach Ziffern I.3., I.7.3 lit. (c), I.7.5, I.8.4, I.12.2, I.14.2, II.2.3, III.1.7 und III.3.1, bleibt hiervon jeweils unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für ENTEGA außerdem insbesondere dann vor, wenn der Kunde grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn:

(a) in den Fällen der Ziffer II.6.1 die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Stromversorgung wiederholt vorliegen und ENTEGA mit einer Frist von zwei Wochen die Kündigung angedroht hat; Ziffer II.6.2 Sätze 2 bis 5 gelten entsprechend;

(b) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der dem durchschnittlich für zwei Monate geschuldeten Entgelt (mindestens 100 €) entspricht, in Verzug kommt und er trotz schriftlicher Abmahnung mit Setzen einer angemessenen Nachfrist durch ENTEGA unter Hinweis auf das Kündigungsrecht diesen Zustand nicht fristgerecht beseitigt;

(c) das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet ist und der Insolvenzverwalter trotz Aufforderung keine Fortführung i. S. d. § 103 InsO erklärt;

(d) im Falle eines Antrages auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden durch einen Dritten der Kunde bzw. der Insolvenzverwalter nicht innerhalb von fünf Werktagen das Fehlen eines Eröffnungsgrundes im Sinne von §§ 17 Abs. 2, 19 Abs. 2 InsO nachweist;

(e) der Kunde oder ein Dritter, dem der Kunde Zugang zum Netz gewährt, Dienstleistungen der ENTEGA in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, über das Netz beleidigende, verleumderische oder sonst gesetzwidrige Inhalte verbreitet, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt, missbräuchlich handelt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht diesbezüglich besteht und er trotz schriftlicher Abmahnung durch ENTEGA unter Hinweis auf die Kündigungsmöglichkeit diesen Zustand nicht unverzüglich beseitigt;

(f) der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten nach Ziffer I.20., Ziffer III.2. sowie § 6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400 wiederholt trotz Mahnung mit Fristsetzung verletzt;

(g) der Kunde während der Vertragslaufzeit über den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler einen Ladepunkt anbindet/betreibt (Ziffer I.21);

(h) der Kunde während der Vertragslaufzeit über den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler eine steuerbare Verbrauchseinrichtung i. S. d. Bundesnetzagentur-Festlegung zu § 14a EnWG anbindet/betreibt (Ziffer I.21).

Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

13.4 Die Kündigung bedarf der Textform. ENTEGA soll eine Kündigung des Kunden unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.

13.5 ENTEGA ist berechtigt, nach Vertragsende verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen. Die verlegten Einrichtungen sind Scheinbestandteil gemäß § 95 BGB des jeweiligen Grundstücks.

13.6 Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat ENTEGA als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, ENTEGA als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die Gesellschaft taggenau. Entschädigungsregelungen für den Zeitraum der Unterbrechung und einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden in der Leistungsbeschreibung geregelt.

14. Umzug

14.1 Bei einem Umzug des Kunden kann der Vertrag außerordentlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Wochen gekündigt werden. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt unter Nennung der neuen Anschrift sowie Zählernummer und/oder Marktlokations-ID erklärt werden. Die Sätze 1 und 2 gelten nicht, wenn ENTEGA innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Kündigung in Textform eine Fortsetzung des Liefervertrags am neuen Wohnsitz zu den bisherigen Vertragsbedingungen anbietet und die Belieferung an der neuen Entnahmestelle möglich ist. Erfolgt die Mitteilung bzw. Kündigung verspätet oder gar nicht, läuft der Vertrag an der ursprünglichen Lieferstelle zu den vertraglich vereinbarten Konditionen weiter.

14.2 Kann ENTEGA dem Kunden eine Fortsetzung seines Liefervertrags nicht zu den bisherigen Vertragsbedingungen anbieten und ist die Belieferung an dem neuen Wohnsitz dennoch möglich, wird ENTEGA dem Kunden ein Angebot über eine Fortbelieferung zu angepassten Konditionen unterbreiten.

14.3 ENTEGA wird einen Lieferantenwechsel zudem zügig ermöglichen. Soweit gesetzlich vorgeschrieben, werden ENTEGA und der aufnehmende Anbieter dafür Sorge tragen, dass die Versorgungs-

unterbrechung beim Anbieter-/Lieferantenwechsel maximal einen Kalendertag beträgt. ENTEGA weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

15. Schutzrechte

15.1 Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten (im Folgenden: Schutzrechte) durch die von ENTEGA gelieferten Produkte gegenüber dem Kunden geltend und wird die Nutzung der Produkte hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, so wird ENTEGA nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die Produkte so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen den vereinbarten Spezifikationen entsprechen, oder den Kunden von Lizenzgebühren für die Benutzung der Produkte gegenüber dem Dritten freistellen. Ist dies ENTEGA zu angemessenen Bedingungen nicht möglich, hat sie das Produkt gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Für die Nutzung des Produktes kann ENTEGA vom Kunden angemessenen Wertersatz verlangen. Voraussetzung einer solchen Haftung ist, dass der Kunde ENTEGA von Ansprüchen Dritter wegen einer Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich verständigt, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit ENTEGA führt. Stellt der Kunde die Nutzung des Produktes aus Schadensminderung oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

15.2 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

16. Salvatorische Klausel

Soweit in dem Vertrag eine Regelungslücke besteht, gelten die gesetzlichen Vorschriften. In Ermangelung gesetzlicher Vorschriften, welche in die Regelungslücke treten könnten, gilt insoweit jene Regelung als vereinbart, die die Vertragspartner bei sachgerechter Abwägung der beiderseitigen Interessen vereinbart hätten, wenn ihnen bei Vertragsschluss die Regelungslücke bewusst gewesen wäre.

17. Beschwerden

Bei einer Beschwerde, insbesondere zum Vertragsschluss oder zur Qualität der Leistungen unseres Unternehmens betreffend der Belieferung von Energie oder Telekommunikationsleistungen, steht ENTEGA ihren Kunden unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung: ENTEGA Plus GmbH, Frankfurter Straße 100, 64293 Darmstadt, Telefon: 0800 4800 910 (kostenfrei), E-Mail: beschwerde@entega.de. Zur Beilegung von Streitigkeiten gemäß § 111a EnWG über die Belieferung mit Energie bzw. die Messung der Energie können sich Verbraucher i. S. d. § 13 BGB nach Maßgabe des § 111b EnWG an die Verbraucherschlichtungsstelle wenden: Schlichtungsstelle Energie e. V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin. Telefon: 030 2757240-0, Fax: 030 2757240-69, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de, Internetseite: schlichtungsstelle-energie.de. ENTEGA ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Durch die Einreichung der Beschwerde bei der Verbraucherschlichtungsstelle wird die Verjährung nach Maßgabe des § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB gehemmt. Ferner besteht bei der Bundesnetzagentur unter folgenden Kontaktdaten ein Verbraucherservice Energie: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice Energie, Postfach 8001, 53105 Bonn. Telefon: 0228 141516, Fax: 030 22480-323, E-Mail: verbraucherservice-energie@bnetza.de, Internetseite: bundesnetzagentur.de

18. Nebenabreden

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sämtliche Vereinbarungen und Nebenabreden sind schriftlich niederzulegen.

19. Gerichtsstand und anwendbares Recht

19.1 Gerichtsstand für die beiderseitigen Verpflichtungen aus dem Versorgungsvertrag ist der Ort der Leistung an den Kunden.

19.2 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen ENTEGA und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

20. Mitwirkungspflichten des Kunden, elektronische Kommunikation

20.1 Der Kunde verpflichtet sich, der ENTEGA über die gesamte Vertragsdauer eine gültige, erreichbare E-Mail-Adresse und Mobilfunknummer zur Verfügung zu stellen. Er hat ENTEGA bei einer Änderung oder einem Wegfall der mitgeteilten E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer unverzüglich zu informieren. Der Kunde hat ferner bei der Konfiguration der zum Abruf seiner E-Mails verwendeten EDV-Programme (Spamfilter, Firewall etc.) darauf zu achten, dass der Zugang der E-Mails der ENTEGA jederzeit gewährleistet ist.

20.2 ENTEGA ist berechtigt, dem Kunden alle Informationen und Unterlagen zum Vertragsverhältnis, insbesondere Rechnungen, per E-Mail zu übermitteln. Dies gilt auch für Auftragsbestätigungen, Mitteilungen über Preisänderungen, Kündigungen und Kündigungsbestätigungen sowie Mitteilungen über Vertragsanpassungen. Gibt der Kunde seine Mobilfunknummer an, darf ENTEGA ihm zudem per SMS alternative Zahlungsmittel anbieten sowie Mitteilungen über Rechnungen, Abschlagsforderungen und Zahlungsaufforderungen einschließlich der Zahlungsmöglichkeit senden.

20.3 Änderungen der Kontaktdaten (z. B. Adresse, Zählerstand, Bankverbindung) erfolgen ausschließlich über E-Mail. Bei Serverausfall oder länger andauernden technischen Problemen können ausnahmsweise für die Zeit des Serverausfalls auch andere Kommunikationswege, insbesondere Fax, briefliche Mitteilung und Telefon, genutzt werden.

20.4 Der Kunde ist mit der Nutzung dieser Kontaktdaten für die genannte elektronische Kommunikation einverstanden.

21. Betrieb von Ladestationen zum Aufladen von elektrisch angetriebenen Fahrzeugen und/oder E-Bikes (Ladepunkte) sowie steuerbaren Verbrauchseinrichtungen gemäß § 14a EnWG

21.1 Der Betrieb eines Ladepunktes bzw. dessen Anbindung an den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler ist dem Kunden während der Laufzeit des Vertrags nicht gestattet. Satz 1 gilt auch für den Betrieb und Einbau von Anlagen (z. B. Wärmepumpen), die dazu führen, dass der vertragsgegenständliche Haushaltsstromzähler vom Netzbetreiber als steuerbare Verbrauchseinrichtung gemäß § 14a EnWG eingeordnet wird.

21.2 Der Kunde verpflichtet sich, die ENTEGA unverzüglich – spätestens aber vier Wochen vor dem geplanten Installationstermin – über eine(n) anstehende(n) Anbindung/Betrieb eines Ladepunktes über den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler zu informieren. Satz 1 gilt auch für Anbindung/Betrieb einer Anlage, die der Pflicht zur Teilnahme an der netzorientierten Steuerung i. S. d. Festlegung der Bundesnetzagentur zu § 14a EnWG unterliegt.

21.3 ENTEGA ist im Falle einer Anbindung/des Betriebs eines Ladepunktes oder einer steuerbaren Verbrauchseinrichtung gemäß § 14a EnWG über den vertragsgegenständlichen Haushaltsstromzähler berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Hiervon unberührt bleibt das Recht der ENTEGA – inbesondere im

Falle eines Verstoßes gegen Ziffer I.3.2 (d) oder die Mitteilungspflicht des Kunden aus Ziffer I.21.2 -, den ihr hierdurch entstandenen Schaden vom Kunden ersetzt zu verlangen.

II. Ergänzende Vertragsbedingungen für die Lieferung von Strom

1. Energielieferung

1.1 In diesem Produkt erfolgt die Belieferung außerhalb der Grundversorgung. Mit Zustandekommen dieses Vertrags verpflichtet sich ENTEGA, dem Kunden dessen gesamten leitungsgebundenen Strombedarf ab dem gemäß Ziffer I.5. definierten Zeitpunkt an die im Auftragsformular angegebene Entnahmestelle zu liefern. Der Kunde ist für die Dauer des Vertrags verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Strombedarf aus den Stromlieferungen der ENTEGA zu decken. Ausgenommen ist die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt elektrischer Leistung und aus erneuerbaren Energien; ferner durch Eigenanlagen, die ausschließlich der Sicherstellung des Elektrizitätsbedarfs bei Aussetzen der Stromversorgung dienen (Notstromaggregate). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmung nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden. Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart für das Vertragsverhältnis maßgebend sein soll, ergibt sich aus der Stromart und Spannung des jeweiligen Elektrizitätsnetzes der allgemeinen Versorgung, an das die Anlage, über die der Kunde Strom entnimmt, angeschlossen ist.

1.2 Die Stromlieferung setzt einen bestehenden Anschluss an das Netz des allgemeinen Netzbetreibers voraus. Allgemein übliche Verbrauchsgeräte müssen einwandfrei betrieben werden können.

1.3 Die Stromlieferung darf nur für den Eigenbedarf des Kunden, der über seinen bei der Beauftragung angegebenen Zähler gemessen wird, genutzt werden. Eine Weiterleitung oder Nutzung des Stroms durch Dritte ist nicht gestattet. Eine Erweiterung des Zähleranschlusses um weitere Wohneinheiten ist ebenfalls nicht gestattet.

1.4 Steigt der Strombedarf des Kunden aufgrund eines Versicherungsfalls stark an (z. B. Einsatz von Trocknungsgeräten nach Wasserschaden), gelten diese Energielieferungen als „Sonderverbrauch" i. S. d. Ziffer I.6.2 Punkt 1. Der Kunde ist verpflichtet, ENTEGA seinen Zählerstand unverzüglich nach Eintritt eines Versicherungsfalls sowie nach Ende des erhöhten Stromverbrauchs mitzuteilen. Alternativ kann der Kunde den erhöhten Verbrauch z. B. von Trocknungsgeräten gesondert erfassen und ENTEGA nach Ende des erhöhten Stromverbrauchs mitteilen.

2. Messstellenbetrieb, Preisänderungen wegen Ausstattung mit intelligenten Messsystemen, Berechnungsfehler

2.1 Die von ENTEGA gelieferte Strommenge wird durch die Messeinrichtungen nach MsbG festgestellt.

2.2 Durchführung des Messstellenbetriebs:

a) Erfolgt der Messstellenbetrieb beim Kunden durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber i. S. d. § 3 MsbG, entfällt das Erfordernis eines separaten (Messstellen-)Vertrags zwischen Kunde (Anschlussnutzer/Anschlussnehmer) und Messstellenbetreiber gemäß § 9 Abs. 2 MsbG. Die Abrechnung der Kosten für den Messstellenbetrieb erfolgt in diesem Fall über ENTEGA (kombinierter Vertrag).

b) Erfolgt der Messstellenbetrieb beim Kunden durch einen dritten Messstellenbetreiber i. S. d. § 5 MsbG, ist ENTEGA berechtigt, die gemeinsame Faktura von Messstellenbetrieb und Energielieferung abzulehnen. Die Abwicklung des Messstellenbetriebs – inkl. der Abrechnung und Zahlung der Messentgelte – erfolgt in diesen Fällen unmittelbar zwischen Kunde und Messstellenbetreiber auf Grundlage des zwischen dem Kunden und dem Messstellenbetreiber separat geschlossenen Messstellenvertrags.

2.3 Erhält der Kunde iMS und werden ENTEGA von dem Messstellenbetreiber Entgelte für den Messstellenbetrieb in Rechnung gestellt (kombinierter Vertrag), dann ist ENTEGA berechtigt, diese Kosten dem Kunden in der jeweils durch den Messstellenbetreiber erhobenen und veröffentlichten Höhe in Rechnung zu stellen. Entsprechendes gilt, wenn die Messstelle des Kunden bei Vertragsschluss bereits mit iMS ausgestattet ist und die Abrechnung der Messentgelte über ENTEGA erfolgt (kombinierter Vertrag). Die erstmalige Erhebung sowie jede Änderung des Messentgelts wird erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens zwei Wochen, bei Haushaltskunden mindestens einen Monat, vor der beabsichtigten Erhebung bzw. Änderung erfolgen muss. Erhebt ENTEGA erstmalig das Messentgelt oder ändert es, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Entgelterhebung bzw. -änderung kündigen. Hierauf wird ENTEGA den Kunden in der Mitteilung in Textform über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen. Abweichend hiervon ist ENTEGA berechtigt, eine unveränderte Weitergabe einer Minderbelastung, die sich aus einer Senkung der Entgelte für Messstellenbetrieb und Messung ergibt, ohne Ankündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weiterzugeben.

2.4 ENTEGA ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle i. S. d. § 40 Abs. 3 des Mess- und Eichgesetzes (MessEG) beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Stellt der Kunde den Antrag auf Prüfung nicht bei ENTEGA, so hat er diese zugleich mit der Antragstellung zu benachrichtigen. Die Kosten der Prüfung fallen ENTEGA zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.

2.5 Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen und erfolgt daraus eine fehlerhafte Anpassung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7.3, so ist die Überzahlung von ENTEGA zurückzuzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzuentrichten. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt ENTEGA den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ablesezeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen. Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen.

2.6 Ansprüche nach Ziffer II.2.5 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ablesezeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden. In diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.

3. Ablesung

3.1 ENTEGA ist berechtigt, für Zwecke der Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7. die Ablesedaten zu verwenden, die sie vom Netzbetreiber oder vom Messstellenbetreiber oder von dem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat. ENTEGA kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden (Selbstablesung), wenn dies zum Zwecke einer Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7., anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Inter-

esse der ENTEGA an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Ein Haushaltskunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn diese ihm nicht zumutbar ist. ENTEGA darf bei einem berechtigten Widerspruch nach Satz 3 für eine eigene Ablesung kein gesondertes Entgelt verlangen. ENTEGA wird den Kunden zum Zwecke der weiteren Erfassung des Zählerstandes einmal jährlich per E-Mail, soweit ENTEGA von dem Kunden dessen elektronische Postadresse erhalten hat, dazu auffordern, den Zählerstand abzulesen und diesen der ENTEGA per E-Mail zu übermitteln, wenn dies zum Zwecke der Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7., anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse der ENTEGA an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Im Anschluss an die jährliche Erfassung des Zählerstands wird ENTEGA den Kunden über den Jahresverbrauch sowie den Verbrauch im vergleichbaren Vorjahreszeitraum informieren.

3.2 Sofern der Kunde trotz entsprechender Verpflichtung Ablesedaten nicht oder verspätet übermittelt oder ENTEGA aus anderen, von ihr nicht zu vertretenden Gründen den tatsächlichen Verbrauch nicht ermitteln kann, darf ENTEGA den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen.

4. Zutrittsrecht

Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Netzbetreibers, des Messstellenbetreibers oder der ENTEGA den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen nach Ziffer II.3. erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an die jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie muss mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind.

5. Umfang der Versorgung

5.1 ENTEGA ist im Interesse des Kunden verpflichtet, die für die Durchführung der Stromversorgung erforderlichen Verträge mit Netzbetreibern und Messstellenbetreibern abzuschließen. Sie hat die ihr möglichen Maßnahmen zu treffen, um dem Kunden am Ende des Netzanschlusses, zu dessen Nutzung der Kunde nach der Niederspannungsanschlussverordnung (NAV) bzw. Niederdruckanschlussverordnung (NDAV) berechtigt ist, zu den jeweiligen Strompreisen und Bedingungen Strom der ENTEGA zur Verfügung zu stellen. Die Elektrizität wird für die Zwecke des Letztverbrauchs geliefert.

5.2 ENTEGA ist verpflichtet, den Elektrizitätsbedarf des Kunden für die Dauer des Versorgungsvertrags im vertraglich vorgesehenen Umfang zu befriedigen und nach Maßgabe des Absatzes jederzeit Elektrizität zur Verfügung zu stellen.

5.2.1 Dies gilt nicht, soweit die Strompreise oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ENTEGA zeitliche Beschränkungen vorsehen, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung nach der Niederspannungsverordnung oder dem Erneuerbare-Energien-Gesetz unterbrochen hat oder soweit und solange ENTEGA an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Elektrizität durch sonstige Umstände, deren Beseitigung ihr nicht möglich ist, gehindert ist.

5.2.2 Dies gilt ebenso nicht, solange und soweit ENTEGA durch höhere Gewalt an der vertragsgemäßen Leistung gehindert ist. Höhere Gewalt i. S. d. Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist jedes unvorhersehbare, außerhalb des Einflussbereiches der ENTEGA liegende Ereignis, durch das sie ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer vertraglichen Leistungspflichten gehindert wird. Dazu gehören insbesondere Streik und Aussperrung, Krieg, Aufstände, Naturkatastrophen, Sabotage, Cyber-Angriffe, Epidemien und Pandemien. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits vorhandene Ereignisse können aufgrund der Unvorhersehbarkeit ihrer weiteren Entwicklungen sowie der damit verbundenen Folgen den Tatbestand höherer Gewalt ebenso erfüllen. Der Anspruch auf die Gegenleistung entfällt, soweit ENTEGA aufgrund eines Falles höherer Gewalt von ihrer Leistungspflicht befreit ist. ENTEGA wird unverzüglich den Eintritt sowie den Wegfall der höheren Gewalt anzeigen und sich nach besten Kräften bemühen, die höhere Gewalt und deren Auswirkungen soweit wie möglich zu beschränken. Die Anzeige kann insbesondere durch Veröffentlichung auf der Internetseite erfolgen.

5.3 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ist ENTEGA von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der ENTEGA nach Ziffer II.6.1 beruht. ENTEGA ist verpflichtet, ihren Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.

5.4 Der Kunde hat Störungen oder Versorgungsunterbrechungen unverzüglich gegenüber der ENTEGA anzuzeigen. ENTEGA unterhält hierfür eine kostenlose Störungshotline unter 0800 7018 040.

6. Unterbrechung der Versorgung

6.1 ENTEGA ist berechtigt, die Stromversorgung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.

6.2 Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist ENTEGA berechtigt, die Stromversorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 NAV bzw. NDAV mit der Unterbrechung der Stromversorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. Die Verhältnismäßigkeit ist insbesondere dann nicht gewahrt, wenn eine besondere Schutzbedürftigkeit des Kunden oder eines Mitgliedes seines Haushaltes besteht. Diese ist auf Verlangen von ENTEGA glaubhaft zu machen. ENTEGA kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Stromversorgung androhen. ENTEGA hat den Kunden mit der Androhung der Unterbrechung über die Möglichkeit zu informieren, Gründe für eine Unverhältnismäßigkeit der Unterbrechung in Textform vorzutragen. Wegen Zahlungsverzuges darf ENTEGA eine Unterbrechung der Stromversorgung unter den in Sätzen 1 bis 5 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe des Doppelten der rechnerisch auf den laufenden Kalendermonat entfallenden Abschlags- oder Vorauszahlung oder, für den Fall, dass keine Abschlags- oder

Vorauszahlungen zu entrichten sind, mit mindestens einem Sechstel des voraussichtlichen Betrages der Jahresrechnung in Verzug ist. Dabei muss der Zahlungsverzug des Kunden mindestens 100 € betragen. Bei der Berechnung der Höhe des Zahlungsverzuges bleiben außer Betracht: nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstandet hat, Rückstände, die wegen einer Vereinbarung zwischen ENTEGA und dem Kunden noch nicht fällig sind, die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung der ENTEGA resultieren oder die zum Zeitpunkt der Androhung bereits Gegenstand eines bei der Schlichtungsstelle anhängigen Verfahrens der außergerichtlichen Streitbeilegung sind.

6.3 Der Beginn der Unterbrechung der Stromversorgung ist dem Kunden acht Werktage im Voraus anzukündigen.

6.4 ENTEGA hat die Stromversorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden. Die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten.

III. Ergänzende Vertragsbedingungen für die Lieferung von Telekommunikationsdiensten

1. Leistungen von ENTEGA

1.1 ENTEGA liefert die für den Kunden vor Ort bei Vertragsschluss höchstmögliche Bandbreite (bis zu 100 Mbit/s), soweit in den Sonderbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist.

1.2 Ziffer I.11.1 gilt entsprechend bei notwendigen technischen Änderungen oder sonstigen notwendigen Maßnahmen (z. B. Reparatur- und unaufschiebbaren Wartungsarbeiten) an den Anlagen von ENTEGA oder an Telekommunikationsanlagen Dritter, die von ENTEGA zur Erfüllung dieses Vertrags genutzt werden.

1.3 Sofern ENTEGA vertraglich Verfügbarkeiten und/oder technische Parameter angegeben hat, so gelten diese Angaben nur bis zur vereinbarten Übergabeschnittstelle.

1.4 Sofern nicht separat (als zusätzliche Leistung) beauftragt, obliegt die Datensicherung der von der Leistungserbringung der ENTEGA betroffenen Systeme dem Kunden.

1.5 Zusätzliche Leistungen (z. B. Hard- oder Softwareerweiterungen) sind nicht Vertragsgegenstand und können zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

1.6 Die Leistungsverpflichtung der ENTEGA gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit ENTEGA mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der ENTEGA beruht. Als Vorleistungen i. S. d. Ziffer gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen oder sonstige technische Leistungen Dritter.

1.7 Hält ENTEGA die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

1.8 ENTEGA erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können aufgrund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

2.1 Der Kunde schafft in seinem Zuständigkeitsbereich alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrags erforderlich sind. ENTEGA wird dem Kunden hierzu ggf. ihre Anforderungen mitteilen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,

(a) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA jederzeit nach vorheriger rechtzeitiger Ankündigung (z. B. des Bereitstellungstermins) unentgeltlich Zutritt zu den Räumlichkeiten zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrags erforderlich ist,

(b) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen,

(c) Veränderungen an bestehenden Systemen (Hardware, Software oder Einstellungen), die Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung der ENTEGA vorzunehmen,

(d) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA die Mitbenutzung vorhandener Programmiergeräte, Mess- und Prüfmittel und Werkzeuge und den Umgang mit anlagenspezifischer Hard- und Software der jeweiligen kommunikationstechnischen Einrichtungen zu gewähren, sofern es für die Durchführung der Arbeiten i. S. d. Vertrags erforderlich ist,

(e) seine persönlichen Kundenkennwörter, Login-Kennungen und Passwörter geheim zu halten,

(f) von ENTEGA mitgeteilte Passwörter nach Erhalt unverzüglich zu ändern. Gleiches gilt, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben,

(g) seine Endgeräte stets auf dem aktuellen Softwarestand zu halten.

2.2 Der Kunde stellt die Räumlichkeiten in seinen Gebäuden, in denen Anlagen der ENTEGA für die Erfüllung des Vertrags installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrags inklusive aller Nebenleistungen, insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung, sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung unentgeltlich zur Verfügung. Der Kunde wird Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterbringen.

2.3 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Einrichtungen mit dem ENTEGA Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere auch den Vorgaben der Bundesnetzagentur, entsprechen.

2.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Leistungen nur von ihm oder Dritten, denen er die Nutzung der zur Verfügung gestellten Leistungen gestattet hat, in Anspruch genommen werden. Für deren Verhalten hat der Kunde wie bei eigener Nutzung einzustehen. Eine gewerbsmäßige Weitervermarktung (Resale) der Anschlüsse oder der Dienstleistungen sowie auch kurzfristige entgeltliche Überlassung an Dritte sind untersagt.

2.5 Der Kunde wird nur die durch die ENTEGA vorgegebenen und zur Verfügung gestellten Standardschnittstellen nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Einwilligung der ENTEGA genutzt werden.

2.6 Der Kunde verpflichtet sich, alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an Einrichtungen der ENTEGA nur von der ENTEGA ausführen zu lassen und keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen der ENTEGA durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes führen können.

2.7 Der Kunde verpflichtet sich, die installierten, nicht in seinem Eigentum befindlichen Geräte pfleglich zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff und Eingriff Dritter zu schützen.

2.8 Der Kunde wird den Netzanschluss nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, keine beleidigenden, verleumderischen oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von ENTEGA überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten, insbesondere auch, indem der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit mittels Hyperlink für Dritte eröffnet. Der Kunde stellt ENTEGA auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen ENTEGA erhoben werden.

2.9 Der Kunde wird am Netz der ENTEGA keine Veränderungen vornehmen, aufgrund derer die Sicherheit oder Funktionalität des Netzbetriebs nicht mehr gewährleistet ist.

3. Grundstücksnutzung

Der Vertrag zwischen ENTEGA und Kunde kann von ENTEGA ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats den durch den dinglich Berechtigten unterzeichneten Vertrag zur unentgeltlichen Nutzung des Grundstücks nach dem von der ENTEGA übergebenen Muster (Hauseigentümererklärung) vorlegt. Das Kündigungsrecht besteht auch, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

4. Technische Prüfung

4.1 Der Kunde kann im Falle einer Beanstandung im Hinblick auf die Telekommunikationsleistungen außerhalb des Paketpreises innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.

4.2 Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von ENTEGA in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat ENTEGA gegen den Kunden Anspruch auf den Betrag, den der Kunde in den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen durchschnittlich als Entgelt für einen entsprechenden Zeitraum zu entrichten hatte. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.

4.3 ENTEGA behält sich das Recht vor, die Frist und den Umfang der gespeicherten Daten ohne gesondertes Einverständnis des Kunden bei entsprechenden Gesetzesänderungen an die gültige Gesetzeslage anzupassen.

5. Einzelverbindungsnachweis

5.1 Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt ENTEGA im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

5.2 Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

5.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nach gesetzlichen Vorgaben aufgeführt.

6. Sperre

6.1 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 € in Verzug, kann ENTEGA den Anschluss nach Maßgabe des § 61 TKG sperren.

6.2 Im Übrigen darf ENTEGA eine Sperre nur durchführen, wenn

(a) wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von ENTEGA in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder

(b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der ENTEGA, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.

6.3 Im Falle eines wiederholten oder schwerwiegenden Rufnummernmissbrauchs ist ENTEGA zu einer Sperre nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet.

6.4 Im Falle einer Sperrung des Netzzugangs durch ENTEGA wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf ENTEGA den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrechterhalten werden.

6.5 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

6.6 Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird ENTEGA diese aufheben.

7. Leistungsstörungen und Kundendienste

7.1 Der Kunde hat erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen. ENTEGA ist nach einer Störungsmeldung berechtigt, die ENTEGA durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen dem Kunden zu berechnen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag. Der Kunde wird alle ihm bekannt werdenden Umstände, die die Funktion des Telefonnetzes beeinträchtigen können, ENTEGA unverzüglich mitteilen. ENTEGA unterhält eine kostenlose Störungsannahmestelle sowie ein Kunden-Servicecenter unter 0800 465 1776.

7.2 ENTEGA verpflichtet sich, Störungen des Netzbetriebs im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beseitigen.

7.3 Ausfälle von Teilen des Internets, von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber oder Störungen in diesem Bereich hat ENTEGA nicht zu vertreten. Sie berechtigen ENTEGA, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder zu unterbrechen.

7.4 Eine Haftung für verspätete Ausführung der Mängelbeseitigung bzw. Entstörung tritt nur ein, soweit der Kunde den erkennbaren Mangel bzw. die Störung bei der zentralen Störungsstelle der ENTEGA angezeigt hat.

8. Haftung

Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet ENTEGA nur, wenn ENTEGA deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

Besondere Bestimmungen für Telefonie

9. Rufnummern

9.1 ENTEGA teilt dem Kunden bei Bedarf Teilnehmerrufnummern für den Festnetzanschluss zu. Muss die Teilnehmerrufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber ENTEGA zu.

9.2 Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer, so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit gegenüber ENTEGA schriftlich zu äußern. Andernfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. ENTEGA wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der vereinbarten technischen Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von den anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden.

9.3 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird ENTEGA auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Schrift- oder Textform bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Der Kunde kann die ENTEGA beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

9.4 ENTEGA erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung).

9.5 Das Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Auftrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben. Sofern der Kunde den Telefoniedienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der ENTEGA gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!

9.6 Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

9.7 Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind nicht möglich.

10. Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse

10.1 Der Kunde hat Anspruch auf Aufnahme seiner Daten in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis, sofern ihm eine eigene Rufnummer zugewiesen ist. Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst ENTEGA unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer/s und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. ENTEGA haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

10.2 Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Kunde kann durch schriftlichen Antrag gegenüber ENTEGA die Inverssuche für seinen Telefonanschluss sperren lassen. Nach Erhalt des Antrags wird ENTEGA alle Rufnummern des Anschlusses für die Inverssuche sperren.

11. Zahlungsbedingungen

Monatliche Entgelte für Sprachtelefondienste und die Nutzung der von diesen Anschlüssen hergestellten Verbindungen sind monatlich im Nachhinein zu zahlen. Es gelten die Preise der Preistabellen der ENTEGA.

Besondere Bestimmungen für Internetdienste

12. Speicherung von Inhalten

Soweit ENTEGA dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für ENTEGA fremde Informationen i. S. d. Telemediengesetzes (TMG). Der Kunde ist verpflichtet, ENTEGA von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

13. Bereitstellung von Inhalten

13.1 Soweit ENTEGA dem Kunden den Zugang zur Nutzung des Internets vermittelt, ist ENTEGA nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. ENTEGA ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.

13.2 Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen dieses Zugangs abruft, fremde Informationen i. S. d. TMG.

13.3 ENTEGA weist darauf hin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. ENTEGA hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virenscanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der ENTEGA erworben bzw. von dieser erbracht werden.

13.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem TMG für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

13.5 Bei der Nutzung von Internetdiensten hat der Kunde seine Einrichtungen gegen Beeinflussung durch Dritte durch technische Schutzmaßnahmen (z. B. Firewall) zu sichern und auf dem neuesten Stand zu halten.

14. Bereitstellung von Inhalten

14.1 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

(a) keine Eingriffe in das Netz der ENTEGA oder in andere Netze vorzunehmen;

(b) keine Kettenbriefe, Spam, unerwünschten Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms zu erstellen und/oder weiterzuleiten;

(c) die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;

(d) keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig, zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
– pornographische Schriften i. S. d. § 184 Strafgesetzbuch (StGB),
– jugendgefährdende Inhalte i. S. d. Jugendmedienschutzstaatsvertrags (JMStV) darstellen,
– i. S. d. Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
– ehrverletzende Äußerungen enthalten,
– das Ansehen von ENTEGA schädigen können oder
– sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten;

(e) keinem Menschen unbefugt nachzustellen, indem er beharrlich unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln Kontakt zu ihm herzustellen versucht (Stalking).

14.2 Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über die Internetdienstleistungen Kenntnis von Inhalten nach Ziffer III.14.1 lit. (d) erlangen.

14.3 ENTEGA ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren. Gleiches gilt, wenn der Kunde missbräuchlich i. S. d. Ziffer III.14.1 handelt. Liegen die Voraussetzungen für die Sperre nicht mehr vor, so wird ENTEGA sie aufheben.

14.4 Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z. B. Portscans).

14.5 Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.

14.6 Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).

14.7 Bei Einrichtung eines Wireless LAN (WLAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. ENTEGA weist ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme als Störer durch geschädigte Dritte hin.

Besondere Bestimmungen für Dienst- und Serviceleistungen

15. Leistungen der ENTEGA

15.1 ENTEGA erbringt zusätzliche Service- und andere Dienstleistungen nach gesonderter Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt.

15.2 ENTEGA erbringt die vereinbarten Leistungen mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die vereinbarten Leistungen schließen keine störungsfreie Arbeitsweise der den Leistungen zugrunde liegenden Hardware ein.

15.3 Sofern ENTEGA im Rahmen der Leistungen auf konkrete Anweisung des Kunden handelt, haftet nicht sie, sondern der Kunde für die Auswirkungen.

15.4 Weitere Leistungen, die nicht i. S. d. Ziffer III.15.1 ausdrücklich vereinbart worden sind, gelten als zusätzliche Leistungen (insbesondere Hard- oder Softwareerweiterungen, Montage und Aufstellung) und werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für folgende Leistungen:

– vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z. B. Änderungen des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes von Hardware, der Gebührenerfassungstarife,
– die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder durch Störungen an Einrichtungen eines anderen Netzbetreibers (z. B. der DTAG) entstanden sind,
– Instandsetzungen, die durch Blitz, Überspannung, Feuchtigkeit, Induktion, Fehlbedienung verursacht wurden,
– notwendige Instandsetzungen bei Übernahme der Serviceverpflichtung für bereits in Betrieb befindliche Hardware,
– die Lieferung von Verschleiß- und Verbrauchsmaterial und Datenträgern,
– die Lieferung neuer Programmversionen sowie Updates und deren Implementierung in die von den Servicedienstleistungen betroffenen Systeme, soweit diese nicht explizit in den Serviceleistungen vereinbart wurden, Wiederinbetriebnahme des Systems,
– die Schulung des Kundenpersonals, Erneuerung und Entsorgung von Notstrombatterien, Akkus und Batterien in Endgeräten (Schnurlostelefone) oder Anlagenteilen.

Besondere Bestimmungen für den Support von Routern

16. Allgemeines und Nutzungsvoraussetzungen

16.1 ENTEGA empfiehlt dem Kunden die Verwendung eines von ENTEGA vorgeschlagenen Router-Modells mit der aktuellsten Firmware. Für den bestmöglichen Support ist es erforderlich, dass die Inbetriebnahme der Hardware gemäß der mitgelieferten Dokumentation durchgeführt wird.

16.2 Voraussetzung für die Teilnahme am Router-Support ist, dass der Kunde einen Internetanschluss der ENTEGA bezieht und eines der von ENTEGA empfohlenen Router-Modelle nutzt. Der Router-Support ist auf den Routern, die von ENTEGA zur Nutzung überlassen oder an den Kunden veräußert werden, nicht voreingestellt.

17. Router-Support

17.1 Sofern der vom Kunden gewählte Router den Router-Support unterstützt und der Router-Support von ENTEGA für das jeweilige Modell angeboten wird, bietet der Router-Support folgende Leistungen:

– Ersteinrichtung: Hochladen der für den Anschluss und Tarif vorgesehenen Konfiguration. Der Router des Kunden wird nach erfolgreicher Ersteinwahl automatisch konfiguriert.

- Betriebsunterstützung: Regelmäßige Prüfung des Firmwarestandes und Einspielen vorhandener Aktualisierungen (sicherheitsrelevante Updates sowie Funktionsupdates) der Firmware des Herstellers.
- Störungsfall: Auf Wunsch des Kunden kostenfreie Fernunterstützung.

17.2 Der Kunde erklärt sich mit der Durchführung der Leistungen gemäß Ziffer III.17.1 einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass die Funktionalität des Routers während der Durchführung von Updates kurzfristig eingeschränkt sein kann.

18. Fernunterstützung

18.1 Der Kunde erteilt der ENTEGA die Zustimmung zur Fernunterstützung. Eine Zustimmung kann jederzeit in Textform gegenüber der ENTEGA widerrufen werden. Eine Fernunterstützung durch ENTEGA ohne vorherige Störungsmeldung durch den Kunden i. S. d. Ziffer III.7.1 findet nicht statt.

18.2 Die Fernunterstützung ermöglicht ENTEGA, sich direkt auf den betroffenen Router aufzuschalten. Bei diesem Zugriff kann der Mitarbeiter folgende Daten einsehen:

- Einstellungen und Konfiguration des Routers und der Netzgeräte,
- Statusmeldungen der Geräte und auf den Geräten betriebene Dienste, insbesondere auch, ob mit den Geräten eine Verbindung besteht,
- Protokolldaten, soweit die Geräte diese erfassen und die Funktion zuvor durch den Kunden aktiviert wurde,
- gerätespezifische Daten, z. B. Firmwarestand, in den Geräten vorhandene bzw. an den Geräten angeschlossene Speichermedien.