Allgemeine Geschäftsbedingungen

der QuestNet GmbH für IhreServiceNummer.de

Die QuestNet GmbH (im folgenden *QuestNet* genannt) erbringt ihre vertragliche Leistung nach den gesetzlichen Bestimmungen und den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie etwaiger besonderer Geschäftsbedingungen.

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Dienstleistungen soweit nicht in den besonderen Geschäftsbedingungen für die einzelnen Leistungen etwas anderes bestimmt ist. Entgegenstehende oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Vertragspartners (im folgenden Kunde genannt) erkennt *QuestNet* nicht an. Etwas anderes gilt nur, wenn dies von *QuestNet* ausdrücklich schriftlich akzeptiert worden ist.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.
- 1.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Verhaltenskodex des FST e.V. (die Auflagen und Bedingungen zum Telefonmehrwertdienst) werden zusammen mit Zuteilungsregeln der RegTP für einzelne Service-Rufnummern, welche unter www.regtp.de abgerufen werden können, Vertragsbestandteil. Sie werden auf Wunsch auch dem Kunden zugesandt. Im übrigen sind sie auf der Seite www.IhreServiceNummer.de ebenfalls abrufbar. Ergänzt werden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch durch ihnen vorgehende Einzelverträge, Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "BesGB") sowie Leistungsbeschreibungen und Konditionsmodelle/ Preislisten für die einzelnen Produkte und Leistungen der *QuestNet*.

2. Änderungen

- 2.1 *QuestNet* ist berechtigt, Änderungen ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, BesGB, ihrer Preisliste und Leistungsbeschreibungen vorzunehmen. *QuestNet* ist ferner berechtigt die Leistung einzustellen, wenn regulatorische Rahmenbedingungen dies erforderlich machen.
- 2.2 Soweit *QuestNet* Änderungen vornimmt, werden diese in den Geschäftsräumen von *QuestNet* in München ausgelegt. Ferner werden diese als PDF-Dateien auf der Internetseite www.IhreServiceNummer.de zum Download bereitgestellt. Auf Wunsch werden diese dem Kunden zugesandt.
- 2.3 Die jeweilige Änderung tritt einen Monat nach Veröffentlichung bzw. Bekanntgabe der Änderung gegenüber dem Kunden in Kraft. Im Falle von Änderungen zu Ungunsten des Kunden kann der Kunde den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang des Hinweises auf sein Kündigungsrecht für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung nach Ablauf einer Frist von einem Monat wirksam, sofern *QuestNet* den Kunden in der Änderungsmitteilung auf dieses Kündigungsrecht hingewiesen hatte. Das Kündigungsrecht besteht nicht, soweit *QuestNet* die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes anpasst.

3. Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

- 3.1 Vertragsgegenstand ist die Einrichtung einer Servicrufnummer im Telekommunikationsnetz und/oder anderer Dienstleistungen der *QuestNet* nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen sowie etwaiger BesGB zur Nutzung zur Verfügung stellt.
- 3.2 Der Kunde ist berechtigt, sofern eine entsprechende Vereinbarung besteht, auch die Technologieplattform von *QuestNet* zu benutzen.
- 3.3 Eine Portierung zu anderen Netzbetreibern ist nur mit Zustimmung von *QuestNet* möglich (ausgenommen kundeneigene Service-Rufnummern durch Zuteilungsbescheid der RegTP - www.regtp.de). *QuestNet* kann die Zustimmung nur aus wichtigem Grunde verweigern.
- 3.4 Alle Angebote von *QuestNet* sowie die hierzu gehörenden Unterlagen und Preismodelle sind unverbindlich und freibleibend.
- 3.5 Der Vertrag kommt mit dem Eingang des vollständig und wahrheitsgemäß ausgefüllten [IhreServiceNummer.de](http://www.IhreServiceNummer.de) - Antrags (Anmeldung) bei *QuestNet* sowie deren Annahme durch *QuestNet* zustande. Die Annahme des vom Kunden übersandten oder online ausgefüllten Antrags erfolgt durch die Übersendung der [IhreServiceNummer.de](http://www.IhreServiceNummer.de)-Auftragsbestätigung per Post oder per E-Mail, spätestens jedoch durch die Freischaltung der beantragten Leistung oder durch die Freischaltung des Online-Zugangs.
- 3.6 Sofern der Antrag des Kunden online vorgenommen wird, wird *QuestNet* den Zugang der Bestellung des Kunden unverzüglich per Mail bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann jedoch mit der Annahmeerklärung verbunden werden.
- 3.7 Sofern der Kunde die Bestellung auf elektronischem Weg vornimmt, wird der Vertragstext von *QuestNet* gespeichert und dem Kunden auf Verlangen nebst

den anderen wesentlichen Vertragsbestandteilen wie den vorliegenden AGBs per E-Mail zugesandt.

- 3.8 *QuestNet* ist berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot des Kunden innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang bei *QuestNet* anzunehmen.
- 3.9 *QuestNet* behält sich vor, vom Vertrag zurückzutreten, sollte die nach Ziffer 16 erfolgte Bonitätsprüfung Veranlassung zur Sorge geben, dass der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommen kann. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn eingeholte Auskünfte ergeben, dass bereits in der Vergangenheit Verträge des Kunden mit *QuestNet* oder anderen Vertragspartnern von *QuestNet* nicht ordnungsgemäß beendet worden sind, insbesondere dann, wenn der Vertrag mit dem Kunden von Seiten *QuestNet* oder anderen Vertragspartnern von *QuestNet* aus wichtigem Grund gekündigt wurde.
- 3.10 *QuestNet* ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde seine für die Vertragsschließung von *QuestNet* angefragten Daten nicht ordnungsgemäß angegeben hat. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Kunde die Kopie seiner Gewerbeanmeldung oder die Kopie seines Handelsregisterauszugs nicht fristgerecht an *QuestNet* zugestellt hat oder die angeforderte Kopie des Personalausweises nicht fristgerecht eingehet. Sofern der Kunde nachweislich unwahre Angaben macht, wird *QuestNet* dies unter strafrechtlichen Gesichtspunkten prüfen lassen. Auch ist der Kunde für alle im Zusammenhang mit der Falschangabe eintretenden Konsequenzen selbst verantwortlich. So führt auch ein Verstoß gegen die Verpflichtung zur wahrheitsgemäßen Angaben zu einer Sperrung des Kunden.
- 3.11 *QuestNet* ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde über den ihm zugeteilten Kunden-Account (alle auf den Kunden angelegten Verträge) einen durchschnittlichen monatlichen Mindestumsatz von € 30,00 über einen ununterbrochenen Zeitraum von drei Monaten nicht generiert. *QuestNet* wird den Kunden von dieser Möglichkeit im Rahmen seiner Abrechnungen oder per E-Mail frühzeitig informieren.
- 3.12 Tritt *QuestNet* daher aufgrund Ziffer 3.11 berechtigterweise vom Vertrag zurück, so ist der Kunde verpflichtet, die ihm zugeteilten Service-Rufnummern gegenüber der Stelle/Unternehmen zurückzugeben, von der aus die Zuteilung erfolgte.
- 3.13 Die konkrete Beauftragung der von *QuestNet* angebotenen Einzelleistungen, insbesondere zur Einrichtung und Bereitstellung von Service-Nummern oder der Portierung von solchen, der Einrichtung eines Routings oder von Routing-Änderungen, von Aktivierungen oder Änderungen kundenspezifischer Ansagen etc. erfolgt durch ein vom Kunden ausgefülltes Onlineformular, welches auf der Internetseite www.IhreServiceNummer.de dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. Um diese Einzelleistungen abrufen zu können, benötigt der Kunde, die von *QuestNet* dem Kunden per E-Mail zur Verfügung gestellten Zugangsdaten (= PIN-Nummer). *QuestNet* bestätigt dem Kunden die erfolgreiche Eingabe seiner gewünschten Änderungen mittels einer anschließend elektronisch per E-Mail übermittelten Auftragsbestätigung oder durch die Leistungserbringung.
- 3.14 Beantragt der Kunde online die Nutzung einer oder mehrerer Service-Rufnummern, so kommt durch die Annahme durch *QuestNet* über jede Service-Rufnummer ein gesonderter Vertrag zustande, auch wenn der Kunde mehrere Service-Rufnummern beantragt. Für jeden gesonderten Vertrag gelten jeweils die Allgemeine Geschäftsbedingungen der *QuestNet* sowie eventuell einschlägige BesGB.
- 3.15 Die Aktivierung weiterer Service-Nummern und die Änderung von Zielen für Mehrwertdienste erfolgen nach den Wünschen des Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von *QuestNet* und der von Ihr beauftragten Dritten.
- 3.16 Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass im Falle einer Löschung seiner ihm zunächst zugeteilten Service-Rufnummer durch den Kunden selbst keine Möglichkeit mehr existiert, diese Service-Rufnummer ihm wieder zuzuteilen. Sollte der Kunde daher die Service-Rufnummer in seinem Account löschen, steht diese ihm auch noch während seines Vertrags nicht mehr zur Verfügung.
- 3.17 *QuestNet* ist berechtigt, die Annahme der Bestellung des Kunden abzulehnen oder von einem angenommenen Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde mit den Zahlungsverpflichtungen aus anderen bestehenden oder früheren Kundenverhältnissen mit der *QuestNet* oder einem mit der *QuestNet* verbundenen Unternehmen im Rückstand ist oder unrichtige Angaben gemacht hat, die für die Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden von Bedeutung sind.
- 3.18 Sofern Vertragsgegenstand die Einrichtung einer Service-Rufnummer im Telekommunikationsnetz ist, steht dieser unter der aufschiebenden Bedingung, dass für den Kunden die Zuteilung und Freischaltung der beantragten Service-Rufnummern durch die RegTP oder einem zwischengeschalteten Carrier erfolgt. Erst ab den vorgenannten Zeitpunkten besteht eine vertragliche Verpflichtung zur Leistungserbringung durch *QuestNet*. *QuestNet* wird den Kunden über die Nichtverfügbarkeit der gewünschten Rufnummer unverzüglich informieren. Bereits erbrachte Leistungen des Kunden werden unverzüglich zurückerstattet.

- 3.19 Die Zuteilung der Service-Rufnummern durch die RegTP oder einem Carrier ist nicht Gegenstand dieses Vertrags. Soweit *QuestNet* dies dennoch vornimmt, erfolgt dies stets im Namen und im Auftrag des Kunden und nur aufgrund eines Gefälligkeitsverhältnisses. Voraussetzung für die Leistungserbringung von *QuestNet* ist jedoch, dass dem Kunden eine entsprechende Service-Rufnummer unmittelbar von der RegTP oder einem Carrier zugewiesen wird.
- 3.20 Werden Service-Rufnummern vor Vertragsschluss bereits über einen anderen Anbieter genutzt, so können diese von dem abgebenden Netzbetreiber zum Partner von *QuestNet* portiert und freigeschaltet werden. Der Kunde beauftragt hierfür die *QuestNet* mit der Portierung der betreffenden Service-Rufnummer. Eine Verpflichtung zur Leistungserbringung durch die *QuestNet* beginnt erst mit Freischaltung der portierten Service-Rufnummer. Vom Kunden genutzte durchwahlfähige bzw. durchwahlfähig gemachte Service-Nummern, deren Stammmnummern sich dieser mit anderen Kunden teilt, um diese kostenlos zu erhalten, können nicht von *QuestNet* zu Dritten portiert werden, da die Stammmnummern im Besitz von *QuestNet* und/oder seinen Vertragspartnern sind/bleiben, es sei denn, dass alle aus der Stammmummer generierten durchwahlfähigen Service-Nummern nur diesem einzelnen Kunden zur Nutzung überlassen wurden.
- 3.21 Der jeweilige Einzelvertrag steht unter der auflösenden Bedingung, dass die Zuteilung der vertragsgegenständlichen Service-Rufnummer von der RegTP widerrufen wird oder eine Einziehung der Rufnummer erfolgt, sofern der Widerruf oder die Einziehung nicht aus Gründen erfolgt, die *QuestNet* zu vertreten hat.
- 3.22 Sofern der Vertrag gemäß dieser Ziffer 3.20 aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, aufgelöst wird, hat der Kunde *QuestNet* als Vertragsstrafe eine Entschädigung in Höhe von 25.000,00 € zu zahlen.

4. Leistungen der *QuestNet*:

- 4.1 Der Umfang der Leistungen sowie deren technischen Spezifikationen ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen von *QuestNet* sowie aus dem Auftrag und der Auftragsbestätigung durch *QuestNet*. Die Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Vertrags.
- 4.2 *QuestNet* erbringt ihre Leistung auf der Grundlage des zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen technischen Standards, welcher sich aus der Leistungsbeschreibung ergibt. *QuestNet* ist daher nicht zur Anpassung seines Leistungsumfanges an technischen Neuerungen verpflichtet, es sei denn der Kunde wünscht dies und *QuestNet* nimmt seinen entsprechenden Antrag an.
- 4.3 Insbesondere ist *QuestNet* jedoch nur verpflichtet, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten
- die dem Kunden zugeteilte Service-Rufnummer in ihrem Telekommunikationsnetz einzurichten,
 - die Verbindung des Anrufers mit der Service-Rufnummer herstellen,
 - die für die Service-Rufnummer ankommenden Anrufe zu dem von dem Kunden im Auftragsformular bestimmten Ziel (Zielen) weiterleiten.
- 4.4 *QuestNet* ist auch nur berechtigt und verpflichtet, den Verkehrsführungsplan so zu erstellen, wie er vom Kunden gewünscht wurde. Der Kunde hat hierzu die gewünschten Einstellungen in die Routing-Tabelle in der Anlage des Auftragsformulars oder in das online auszufüllende Formular einzutragen.
- 4.5 Sonstige Einzelheiten zur Leistungserbringung durch *QuestNet* ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, welche online abrufbar ist unter www.IhreServicenummer.de.
- 4.6 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Vermittlungsleistung bei 0900- und 0190- Service-Rufnummern automatisch nach 60 Minuten beendet wird.
- 4.7 *QuestNet* behält sich die kostenfreie Portierung beauftragter Service-Rufnummern zu anderen Carriern vor. Der Kunde erhält zwei Wochen vor einer beabsichtigten Portierung durch elektronische Mitteilung (E-Mail) eine Nachricht von *QuestNet*.
- 4.8 *QuestNet* darf sich Dritter als Erfüllungsgehilfen bei der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtungen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von *QuestNet* bleiben hiervon unberührt.
- 4.9 Die Inhalte, zu denen *QuestNet* den Zugang vermittelt oder auf andere Weise herstellt, sind für *QuestNet* fremde Inhalte. Sie stellen daher auch nicht die Meinung von *QuestNet* dar.
- 4.10 Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen darf *QuestNet* Dritten die Kundendaten übermitteln. Insbesondere darf *QuestNet* die Kundendaten zur Geltendmachung von offenen Forderungen an Inkassounternehmen und/oder Rechtsanwälte übermitteln.
- 4.11 Zeitweilige Störungen der Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, wegen Arbeitskämpfen, behördlichen Maßnahmen sowie technischen Änderungen an den Anlagen der von *QuestNet* beauftragten Netzbetreiber (z.B. Verbesserungen des Netzes, Änderungen der Standorte der Anlagen, Anbindung der Stationen an das Leitungsnetz, etc.) oder wegen sonstiger Maßnahmen ergeben, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb der von *QuestNet* beauftragten Telekommunikationsunternehmen erforderlich sind. Dem Kunden ist auch bekannt, dass derzeit im Rahmen von

Telekommunikationsleistungen keine hundertprozentige Verfügbarkeit möglich ist. Dementsprechend wird von *QuestNet* lediglich eine mittlere Verfügbarkeit über 365 Tage von 97,5% geschuldet. Die Verfügbarkeit ist als Mittelwert aller den Kunden überlassenen Telekommunikationsdienstleistungen zu bilden. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten bleiben hierbei außer Betracht

5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 5.1 Der Kunde darf im Rahmen dieses Vertrags keine Endeinrichtung verwenden, deren Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist. Verstößt der Kunde hiergegen, ist der Kunde *QuestNet* gegenüber zum Schadensersatz verpflichtet.
- 5.2 Jede Änderung der Firma, des Firmensizes oder der Rechnungsanschrift ist *QuestNet* vom Kunden unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Der Kunde verpflichtet sich, eine ladungsfähige Adresse und eine Rufnummer für Rückfragen des Anrufers im Rahmen seiner Leistungserbringung dem Anrufer gegenüber mitzuteilen.
- 5.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle Kenn- und/oder Passwörter sowie Zugangsdaten, die er von *QuestNet* erhält, geheimzuhalten und unverzüglich zu ändern und/oder ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte von den Passwörtern Kenntnis erlangt haben (oder erlangt haben könnten).
- 5.4 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung der von *QuestNet* erbrachten Telekommunikationsleistungen alle geltenden gesetzlichen und behördlichen Vorschriften sowie die Anweisungen von *QuestNet* zu beachten.
- 5.5 Auch verpflichtet sich der Kunde, den jeweils gültigen Verhaltenskodex der FST e. V. im Rahmen der Inanspruchnahme der Dienstleistungen aufgrund dieses Vertrags zu beachten und einzuhalten und im Rahmen der vertraglichen Überlassung von vertragsgegenständlichen Dienstleistungen an Dritte die Einhaltung dieser Regelungen zum Vertragsinhalt aufzunehmen. Der Verhaltenskodex für Telefonmehrwertdienste des FST e.V. (die Auflagen und Bedingungen zum Telefonmehrwertdienst) kann der Kunde unter der Internetadresse www.IhreServicenummer.de unter "Verhaltenskodex" einsehen.
- 5.6 Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Service-Rufnummern vor Gesprächsbeginn dem Anrufer kostenlos den Tarif anzusagen, den der Anrufer pro Minute oder für die Leistungserbringung durch den Kunden zu zahlen hat. Bei Datendiensten muss der jeweilige Tarif und die Größe der Dateien in der Meldezeile übertragen werden und vom Anrufer vor Abruf des Mehrwertdienstes ausdrücklich bestätigt werden. Demnach ist der Kunde zur grundsätzlichen Nennung der Pflichtangaben in den Werbeschaltungen, als auch zu Beginn eines Gesprächs verpflichtet. Diese beinhalten: Die Nennung des Preises für den Anruf in den Werbeanzeigen in Form des Betrags und Zeiteinheit, also z.B. "1,86 €/Min." in der Größe von mindestens 7-Punkt. Die Nennung anderer Tarifangaben, wie z.B. "0,06 €/2 Sekunden ist unzulässig. Zu Beginn eines Gesprächs die Nennung des Preises für den Anruf (z. B. bei Tarif T4 "1,86 € für eine Minute"), bei Faxabruf als sichtbare Zeile zzgl. der Angabe einer technischen Hotline im ersten Drittel, welche der Anrufer bei technischen Problemen wählen kann.
- 5.7 Der Kunde ist verpflichtet, *QuestNet* unverzüglich über den Widerruf der von der RegTP zugeteilten Nummer oder über eine an die RegTP zurückgegebene Rufnummer zu unterrichten.
- 5.8 Der Kunde stellt unverzüglich nach Zuteilung einer Rufnummer durch die RegTP *QuestNet* eine Kopie des Zuteilungsbescheids zur Verfügung.
- 5.9 Der Kunde wird *QuestNet* unverzüglich über Funktionsstörungen unterrichten und *QuestNet* bei der Feststellung ihrer Ursachen sowie bei deren Beseitigung im zumutbaren Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Funktionsstörung nicht auf einen Fehler, der von *QuestNet* erbrachten Leistungen beruht, ist *QuestNet* berechtigt, dem Kunden den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 5.10 Der Kunde verpflichtet sich, nur qualifiziertes Personal für die vom Kunden selbst durchzuführenden Maßnahmen einzusetzen, welche aufgrund Leistungsbeschreibung für die Leistungserfüllung durch *QuestNet* notwendig sind.
- 5.11 Der Kunde verpflichtet sich, sicherzustellen, dass während einer Anwendung mindestens 75% der generierten Anrufe an den Zielschlüssen abgefragt werden. Wird diese Grenze unterschritten, ist *QuestNet* berechtigt, die Zahl der gleichzeitig möglichen Anrufversuche zu begrenzen bzw. die Anrufe auf eine Hinweisansage oder Zielansage zu schalten. Dienste wie Televoting, Gewinnhollines oder artverwandte Anwendungen sind nicht Bestandteil dieser Leistung.
- 5.12 Der Kunde verpflichtet sich, sicherzustellen, dass die Inhaber der Anschlüsse, zu denen die Anrufe weitergeleitet werden sollen, mit der Weiterleitung auf ihren Anschluss einverstanden sind.
- 5.13 Der Kunde verpflichtet sich, keine Dienste anzubieten bzw. seine Kunden anzuweisen solche Dienste nicht anzubieten, die auf eine Lebens- oder Schuldnerberatung abzielen oder eine Kredit- oder Arbeitsvermittlung im Sinne der Gesetze darstellen.
- 5.14 Der Kunde verpflichtet sich, die ihm zugeteilte Service-Rufnummer nicht missbräuchlich zu verwenden, indem er z.B. durch das nicht notwendige Verwenden von Warteschleifen den vom Anrufer angewählten Dienst ohne Not

verlängert. Der Kunde verpflichtet sich auch hierauf bei seinen Kunden zu achten, soweit diese in zulässigerweise die Service-Rufnummern überhaupt benutzen.

- 5.15 Es ist jedoch dem Kunden untersagt, die vertragsgegenständlichen Service-Rufnummern sowie die Dienstleistungen Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von *QuestNet* zur weiteren Nutzung zu überlassen.
- 5.16 Der Kunde erklärt verbindlich und unwiderruflich, dass er weder mittelbar noch unmittelbar, persönlich oder durch direkte oder indirekte Mitarbeiter seiner Unternehmung eigene oder fremde Rufnummern auf Audiotextsystemen (Lines mit 0800er-Zugang anderer Chat-Anbieter) kontaktieren wird, um dort Service-Rufnummern zu kommunizieren, die unmittelbar oder mittelbar geschäftlichen Zwecken dient/dienen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung hiergegen, verpflichtet sich der Kunde, der *QuestNet* einen Betrag in Höhe von 25.000,00 € zu zahlen. Auch ist der Kunde darüber hinaus informiert, dass dieses Verhalten umgehend zur Anzeige gegenüber den Zuständigen Strafverfolgungsbehörden gebracht wird.
- 5.17 Der Kunde haftet für jeglichen insoweit auftretenden Missbrauch, der von ihm oder seinen Kunden zu vertreten ist.
- 5.18 Der Kunde verpflichtet sich, über die an ihn von *QuestNet* überlassene Service-Rufnummer und/oder andere Dienste keine SPAM-Faxe oder SPAM-Mails zu versenden. Soweit von Endkunden des Kunden dies vorgenommen hat, hat der Kunde dies zu verantworten.
- 5.19 Der Kunde verpflichtet sich, keine Informationen anzubieten, die zum Rassenhass i.S.d. § 130 StGB anstacheln, Gewalt verherrlichen, i.S.d. § 184 StGB pornographisch sind, die Kinder und/oder Jugendliche sittlich schwer beeinträchtigen oder ihr Wohl gefährden sowie das Ansehen von *QuestNet* beschädigen.
- 5.20 Der Kunde verpflichtet sich, *QuestNet* von Ansprüchen Dritter freizustellen, die dadurch entstanden sind, dass der Kunde oder Endkunden des Kunden sich wettbewerbswidrig oder gesetzeswidrig verhalten und *QuestNet* dadurch als Mitverantwortlicher aufgrund der zu Verfügung gestellten Dienste in Anspruch genommen wird. Auch ist der Kunde für diesen Fall verpflichtet, die Rechtsverteidigungskosten von *QuestNet* zu übernehmen. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde oder seine Endkunden gegen den freiwilligen Verhaltenskodex der FST e.V. verstoßen und *QuestNet* hieraus ein Schaden entsteht. Ferner ist *QuestNet* in diesen Fällen berechtigt, nach eigener Wahl entweder die weitere Erbringung der Dienstleistung ganz oder teilweise mit sofortiger Weise einzustellen oder das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.
- 5.21 Der Kunde sichert zu, die vertraglichen Verpflichtungen auch dann einzuhalten, wenn er Inhalte anderer Anbieter (Unteranbieter) auf seiner Dienstplattform im Sinne der §§ 9, 10 und 11 TDG anbietet oder diese seine Inhalte in Anspruch nehmen.
- 5.22 Für die Fälle, in denen der Kunde oder Endkunden des Kunden gegen die Verpflichtungen aus diesem Vertrag verstoßen und gegen *QuestNet* entsprechende Ansprüche geltend machen werden, verpflichtet sich der Kunde, *QuestNet* im Innenverhältnis von diesen Ansprüchen frei zu stellen.

6. Nutzung der Leistung und Verantwortung für Inhalte

- 6.1 Soweit *QuestNet* im Rahmen der vertraglichen Erbringung ihrer Dienstleistung Inhalte übermittelt, unterliegen diese keiner Prüfung durch *QuestNet*.
- 6.2 Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Zugangs zur Nutzung abruf, für *QuestNet* fremde Inhalte im Sinne des §§ 8 ff Teledienstegesetz (TDG).

7. Termine und Fristen

- 7.1 Termine und Fristen für die Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung sind nur verbindlich, wenn *QuestNet* diese ausdrücklich schriftlich oder gemäß § 126 b BGB bestätigt. Voraussetzung zur Einhaltung etwaiger Fristen ist jedoch, dass der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistung durch *QuestNet* getroffen hat. Die Termine und Fristen beginnen mit dem Datum, das in der übermittelten Auftragsbestätigung genannt wird, oder mit der Freischaltung des Dienstes. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von *QuestNet* nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.
- 7.2 Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von *QuestNet* wegen Verzugs des Kunden, um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber *QuestNet* nicht nachkommt. Hat *QuestNet* bis zu dem Zeitpunkt, in dem die Leistungsbereitstellung durch *QuestNet* aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht weiter möglich ist, alles Erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist *QuestNet* berechtigt, wenn der Kunde eine von *QuestNet* gesetzte, schriftlich geltend gemachte Nachfrist von zehn Tagen nicht einhält, eine eventuell monatliche nutzungsunabhängige Vergütung dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 7.3 Gerät *QuestNet* mit der Leistung oder Leistungsbereitstellung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn *QuestNet*

eine vom Kunden gesetzte angemessene, schriftlich geltend gemachte, Nachfrist (mindestens zwei Wochen) nicht einhält.

8. Zahlungen Rechnungsstellung und Abrechnung

- 8.1 Die vom Kunden für die vertragsgegenständlichen Leistungen an *QuestNet* zu zahlenden Entgelte sowie die Abrechnungsmodalitäten der Service-Rufnummern und das dem Kunden evtl. zustehende Entgelt (Anbietervergütung) variieren je nach Art der Service-Rufnummer und/oder der vertragsgegenständlichen Dienstleistung und dem vereinbarten Konditionsmodell. Die Einzelheiten ergeben sich aus den Vertragsbedingungen und Konditionsmodellen.
- 8.2 *QuestNet* erstellt dem Kunden für die Inanspruchnahme der Dienstleistungen einmal im Monat eine Rechnung. Wird zwischen *QuestNet* und dem Kunden mehr als ein Vertrag geschlossen, so gilt für alle Leistungen der jeweilige Rechnungszyklus des einzelnen Vertrags.
- 8.3 Die von *QuestNet* ausgewiesenen Rechnungsbeträge sind mit Zugang der Rechnung innerhalb von zehn Tagen ohne Abzug fällig.
- 8.4 Soweit dem Kunden aufgrund des Vertragsverhältnis und/oder Konditionsmodell eine Vergütung zusteht (Anbietervergütung), wird diese grundsätzlich sechs Wochen nach dem Ende des jeweiligen Abrechnungsmonats mit dem Kunden abgerechnet.
- 8.5 Soweit dem Kunden nach erfolgter Abrechnung ein Ausschüttungsbetrag zusteht, erhält der Kunde zunächst die Anbietervergütung nur als Abschlagszahlung unter dem Vorbehalt der endgültigen Gutschrift der eingezogenen Entgelte. *QuestNet* behält sich weiterhin vor, 30 Prozent der Anbietervergütung, welche dem Kunden aufgrund der Statistik zunächst ausbezahlt wird als Sicherheitseinbehalt zurückzuhalten und mit den, ihn betreffenden, Forderungsausfällen zu verrechnen. Die Höhe der Abschlagszahlung richtet sich nach dem Konditionenmodell. *QuestNet* behält sich vor, die Höhe des Sicherheitseinbehaltes jederzeit kundenindividuell anzupassen. *QuestNet* trägt nicht das Forderungsausfall- und Rückbelastungsrisiko für Forderungen, die aufgrund erfolgter Abrechnung dem Kunden zustehen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Nichterbringlichkeit der Forderung auf deren Nichtigkeit, mangelnde Zahlungsbereitschaft, mangelndes Zahlungsvermögen oder sonstigen Gründen, wie insbesondere auch betrügerischen Tätigkeiten, beruht. Das Inkassorisiko trägt der Kunde. Eine Verpflichtung der *QuestNet* zur Ausschüttung besteht in diesen Fällen nicht.
- 8.6 Bei Anhaltspunkten über Unregelmäßigkeiten kann die Auszahlung der Vergütung ganz oder teilweise gesperrt werden. Während der Sperrzeit wird der zurückgehaltene Auszahlungsbetrag treuhänderisch verwaltet. Nach Abschluss des Prüf-, Ermittlungs- und/ oder Strafverfahrens wird *QuestNet* die zurückbehaltene Anbietervergütung an den Kunden auszahlen. Die bei der *QuestNet* hierdurch entstandenen Kosten hat der Kunde zu tragen.
- 8.7 Soweit der Kunde aus diesen Gründen von *QuestNet* zeitweilig oder endgültig keine Anbietervergütung erhält, bleibt er dennoch zu Zahlung solcher Leistungen verpflichtet, die im Rahmen der bloßen Bereitstellung etwaiger Dienstleistungen der *QuestNet* anfallen.
- 8.8 *QuestNet* ist auch berechtigt, dem Kunden gegenüber Einwendungen seitens des Teilnehmernetzbetreibers oder des Nutzers (Anrufers) entgegenzuhalten.
- 8.9 Sofern *QuestNet* die Kunden die Anbietervergütung auszahlt, obwohl dieser noch nicht durch einen entsprechenden Zahlungseingang seitens des Carriers gedeckt ist, erfolgt dies ohne Begründung einer aktuellen oder zukünftigen Rechtspflicht einzig und allein auf Vorschussbasis. Kann die Anbietervergütung nicht beim Carrier von *QuestNet* eingezogen werden, ist der Kunden zur vollständigen Rückzahlung verpflichtet. Weiteres regeln einzelvertragliche Bestimmungen und/oder besondere Geschäftsbedingungen.
- 8.10 Der Kunde kann gegen Ansprüche von *QuestNet* nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts auch nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder anerkannten Forderungen zu. Durch Schweigen auf eine Willenserklärung des Kunden hin, wird die Gegenforderung nicht unbestritten oder anerkannt.

9. Umsatzsteuer

- 9.1 Die Anbietervergütung ist steuerpflichtig. Die von *QuestNet* errechneten Anbietervergütung wird an den Kunden zusätzlich der gesetzlichen Umsatz-/Mehrwertsteuer abgeführt, wenn der Kunde *QuestNet* eine entsprechende Bestätigung des Finanzamts vorlegt.
- 9.2 Sollte dem Kunden oder *QuestNet* der Vorsteuerabzug versagt werden, ist der Kunde verpflichtet, *QuestNet* die in Rechnung gestellte Umsatzsteuer gemäß § 238 AO zusätzlich anfallender Zinsen in Höhe von 6 % p.a. zu erstatten.
- 9.3 Der Kunde erklärt ausdrücklich - darauf hingewiesen - dass er die Mehrwertsteuer selbst an das zuständige Finanzamt abführt und seine Einkommenssteuerbelange eigenständig regelt. Soweit *QuestNet* dennoch aufgrund nicht abgeführter Umsatzsteuer des Kunden in Anspruch genommen

wird, verpflichtet sich der Kunde *QuestNet* im Innenverhältnis freizustellen und alle erdenklichen Erklärungen abzugeben, die eine entsprechende Haftungsfreistellung von *QuestNet* zur Folge haben könnten.

10 Verzug, Leistungsverweigerungsrecht, Sicherheitsleistung

- 10.1 *QuestNet* ist berechtigt, von einem Leistungsverweigerungsrecht hinsichtlich der vertraglich vereinbarte Dienstleistungen Gebrauch zu machen, wenn der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung in erheblicher Höhe in Verzug ist und eine etwaige geleistete Sicherheit verbraucht ist und *QuestNet* dem Kunden dieses Recht mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat.
- 10.2 Im übrigen darf *QuestNet* ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist nach Ziffer 10.1 vorgehen, wenn
- a. der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses gegeben hat, oder
 - b. eine Gefährdung des Telefonnetzes durch Rückwirkungen von Einrichtungen oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
- 10.3 Soweit es sich bei den vertraglich vereinbarten Dienstleistungen um die Anrufweiterleitung einer Service-Rufnummer auf die Zielrufnummer handelt, wird in diesen Fällen aus technischen Gründen eine Weiterleitung nicht vorgenommen.
- 10.4 Während der Geltungmachung des Leistungsverweigerungsrechts durch *QuestNet* ist der Kunde verpflichtet, etwaige nutzungsunabhängigen Entgelte weiterhin zu zahlen.
- 10.5. *QuestNet* ist berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozent-Punkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der europäischen Zentralbank ab Verzugsseintritt in Rechnung zu stellen. *QuestNet* ist des weiteren berechtigt, die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 15,00 € zu berechnen. Den Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass *QuestNet* im Einzelfall kein oder ein geringer Schaden entstanden ist.
- 10.6. *QuestNet* ist berechtigt, von dem Kunden bei einem bevorstehenden, beantragten oder eröffneten Insolvenzverfahren eine Sicherheitsleistung durch Bürgschaft eines deutschen Kreditinstituts oder sonstigem zugelassenem Kreditinstitut aus dem europäischen Wirtschaftsraum im Sinne des § 11 TKV in doppelter Höhe der in der letzten planmäßigen Rechnung geltend gemachten Vergütung zu verlangen.
- 10.7 Soweit *QuestNet* dem Kunden lediglich Service-Rufnummern zur Verfügung stellt, haftet *QuestNet* nicht für Endkundenansprüche, die sich aus dem Inhalt und/oder der Abrechnungsdienstleistung ihrer Kunden bzw. Dritter ergeben. Dementsprechende Reklamationen und Forderungen werden von *QuestNet* an ihre Vertragspartner weitergereicht. *QuestNet* behält sich bei Missbrauch die Abschaltung der Service-Rufnummer und ein vorläufiges Zurückbehaltungsrecht an der Anbietervergütung und der Erbringung der vertraglich geschuldeten Dienstleistung vor.

11 Vertragsdauer, Kündigung, Beendigung

- 11.1 Soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Vertragspartnern jederzeit mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
- 11.2 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für *QuestNet* gilt insbesondere:
- Ein Erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden. Dazu gehören auch Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen.
 - Die Einstellung von Zahlungen des Kunden nach entsprechender Ankündigung.
 - Der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung oder einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für die letzten zwei Monate entspricht, in Verzug kommt.
 - Der Kunde eine wesentliche Bestimmung des Vertrags verletzt und trotz schriftlicher Mahnung mit angemessener Fristsetzung innerhalb dieser gesetzten Frist keine geeigneten Maßnahmen trifft, um die Vertragsverletzung unverzüglich zu beheben. Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.
 - Die Dienstleistung aufgrund eines Leistungsverweigerungsrecht der *QuestNet* gemäß Ziffer 10.1 dieser AGBs für einen Zeitraum von mindestens 14 Tagen berechtigterweise nicht erbracht wird oder eine missbräuchliche Nutzung der Dienste durch den Kunden vorgenommen wird.
- 11.3 *QuestNet* ist ferner berechtigt das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn über das Vermögen des Kunden oder gegebenenfalls eines persönlich haftenden Gesellschafters ein Insolvenzverfahren eröffnet wird.

- 11.4 Auch ist *QuestNet* berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, sobald *QuestNet* bekannt wird, dass der Kunde ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt hat oder die Ablehnung eines solchen Antrags mangels Masse vom zuständigen Insolvenzgericht beschlossen wird.
- 11.5 Kündigt *QuestNet* den Vertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grunde, insbesondere wegen Nichterfüllung der Pflichten des Kunden aus Ziffer 5.1, vor Mitteilung der Betriebsbereitschaft der Leistungen, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen.
- 11.6 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistungspflicht von *QuestNet* begonnen hat, hat er *QuestNet* die Aufwendungen für bereits durchgeführte notwendige Arbeiten zu ersetzen, es sei denn *QuestNet* hat die Kündigung zu vertreten.
- 11.7 Im Falle einer Kündigung des Vertrags oder bei Beendigung des Vertrags aufgrund wirksamer Ausübung des Rücktrittsrechts der *QuestNet* fallen die dem Kunden von *QuestNet* zugeteilten Nummern an diese zurück.
- 11.8 Rufnummern, die der Kunde in das Vertragsverhältnis mit *QuestNet* eingebracht hat und die nicht *QuestNet* im Wege der abgeleiteten Zuteilung zugeteilt worden sind, fallen an den Kunden zurück und werden mit dem Wirksamwerden der Kündigung abgeschaltet.
- 11.9 Sofern gemäß Ziffer 11.7 die Service-Rufnummern wirksam an *QuestNet* zurückfallen, hat der Kunde keine Ersatzansprüche aufgrund zuvor erfolgter Bewerbung dieser Rufnummern durch den Kunden.
- 11.10 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

12 Störungsbeseitigung

- 12.1 *QuestNet* wird Störungen im Sinne der zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung ihrer Leistungen beseitigen. Von *QuestNet* vorgenommene Wartungsarbeiten an den Anlagen bzw. Leitungen stellen keine Störungen in diesem Sinne dar, sofern ihre Durchführung im Rahmen der zugrundeliegenden Leistungsbeschreibung erfolgt. Dem Kunden wird die Telefon- und Faxnummer dieses Bereitschaftsdiensts mitgeteilt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Einzelleistungen von *QuestNet* nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Übertragungswegen und Vermittlungssystemen durch den Teilnehmernetzbetreiber und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege und Vermittlungssysteme erbracht werden können. *QuestNet* übernimmt daher keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung der Einzelleistungen. *QuestNet* wird jedoch die ihr gegebenenfalls zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden abtreten.
- 12.2 Die Störungsbeseitigungspflicht entfällt für Störungen, die der Kunde zu vertreten hat oder eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vorliegt. Eine Störung, die der Kunde zu vertreten hat, liegt insbesondere dann vor, wenn sie durch unerlaubte Eingriffe des Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte in die von *QuestNet* zur Verfügung gestellte Leistung (Dienste) und/oder Anlagen oder durch eine unsachgemäße Bedienung oder Behandlung der Anlagen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Dritte verursacht sind.
- 12.3 Wenn *QuestNet* Störungsbeseitigungen nicht innerhalb der in der Leistungsbeschreibung genannten Fristen vornimmt, ist der Kunde berechtigt, die Vergütung zeitanteilig für die Dauer der Störung zu mindern.
- 12.4 Voraussetzungen für den Minderungsanspruch des Kunden ist, dass
- der Kunde *QuestNet* unverzüglich über die Betriebsunfähigkeit der Dienste informiert, und
 - der Kunde der *QuestNet* die sofortige Entstörung der Dienste ermöglicht und hierbei *QuestNet* unterstützt.
- 12.5 Der Kunde hat *QuestNet* diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die *QuestNet* durch die Überprüfung der Leistung oder Anlagen entstanden sind, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass *QuestNet* wegen Ziffer 12.2 nicht zur Störungsbeseitigung verpflichtet war.
- 12.6 Sind mit der Störungsbeseitigung auf Wunsch des Kunden gleichzeitig Änderungen oder Verbesserungen verknüpft, sind diese rechnerisch abgegrenzt von der Störungsbeseitigung, gesondert zu vergüten.
- 12.7 Eine Störung liegt ebenfalls bei notwendig durchzuführenden Wartungsarbeiten der *QuestNet* nicht vor. Diese werden dem Kunden, soweit möglich frühzeitig angezeigt.

13 Statistiken

- 13.1 Sofern Leistungsgegenstand Dienstleistungen im Zusammenhang mit Service-Rufnummern ist, liefert *QuestNet* dem Kunden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften Statistiken. Aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind die Statistiken in der Regel hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Anrufern anonymisiert. Maßgeblich sind insoweit immer die jeweils einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (TKG, TDSV, TDDSG, BDSG o. a.)

- 13.2 Der Abruf der Statistiken erfolgt durch den Kunden auf einer von *QuestNet* zur Verfügung gestellten Internet-Seite unter www.IhreServiceRufnummer.de. Der Kunde kann die für ihn erstellte Statistik auf dieser Seite unter Eingabe seiner Zugangskenntung und seines Passwortes abrufen.
- 13.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Zugangskenntung und sein Zugangspasswort wie auch die abgerufenen Daten geheim zu halten und nicht unberechtigten Dritten zugänglich zu machen. Hierbei wird der Kunde die gesetzlichen und üblichen Sicherheitsanforderungen einhalten. *QuestNet* ist berechtigt, den Zugang zu der Statistik zu eröffnen, wenn die Zugangskenntung mit dem zugehörigen Passwort angegeben wird. Der Kunde hat *QuestNet* von einem Missbrauch oder der Weitergabe seines Passwortes oder der Zugangskenntung unmittelbar in Kenntnis zu setzen.

14 Haftung und Gewährleistung

- 14.1 Für Personenschäden haftet *QuestNet* unbeschränkt.
- 14.2 Für Sach- und Vermögensschäden haftet *QuestNet*, soweit diese durch *QuestNet* vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind.
- 14.3 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet *QuestNet* ausschließlich bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Die Haftung ist bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) begrenzt auf die vertragstypischen und vorhersehbaren Schäden, mit deren Eintritt bei Vertragsschluss vernünftigerweise zu rechnen war.
- 14.4 Im Rahmen der Anwendbarkeit der TKV haftet *QuestNet* nach den Bestimmungen des § 7 TKV.
- 14.5 Für schadensverursachende Ereignisse, die auf Übertragungswegen anderer Netzbetreiber eingetreten sind, haftet *QuestNet* dem Kunden nur in dem selben Umfang, wie die Betreiber der Netze ihrerseits *QuestNet* gegenüber haften würden. Ausgenommen davon ist die Haftung aufgrund Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowohl der Netzbetreiber als auch der *QuestNet*.
- 14.6 Im übrigen ist die Haftung der *QuestNet* ausgeschlossen. *QuestNet* haftet insbesondere nicht für weitergehende Folgeschäden aufgrund von Störungen und Beschränkungen, sofern sie nicht von *QuestNet* unverschuldet und unabwendbar sind. *QuestNet* haftet daher nicht für Vermögensschäden des Kunden, die durch die Abschaltung der Mehrwertdienstnummer durch den Carrier oder durch *QuestNet* aufgrund rechtswidriger oder sonstiger missbräuchlicher Nutzung durch den Kunden oder Dritter, die dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzurechnen sind, entstehen.
- 14.7 *QuestNet* tritt dem Kunden Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche gegen Vertragspartner der *QuestNet* oder Dritte ab, soweit dem Kunden Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche wegen von den Vertragspartnern von *QuestNet* oder Dritten verursachten Störungen zustehen. Der Kunde nimmt diese Abtretung an. *QuestNet* wird mit dieser Abtretung insoweit von der Haftung gegenüber dem Kunden freigestellt. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt.
- 14.8 Soweit die Haftung wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von *QuestNet*.
- 14.9 *QuestNet* übernimmt für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der im Verantwortungsbereich des Kunden angebotenen Informationen keine Gewährleistung.

15 Höhere Gewalt

- 15.1 *QuestNet* ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkung auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere behördliche Maßnahmen.

16 Bonitätsprüfung

- 16.1 Der Kunde ist damit einverstanden, dass *QuestNet* bei der für den Wohnsitz bzw. Firmensitz des Kunden zuständigen SCHUFA (Schutzgesellschaft für allgemeine Kreditsicherung mbH) und/oder bei einer entsprechenden anderen Wirtschaftsauskunftei (Bürger Wirts) sowie bei Kreditversicherungsgesellschaften Auskünfte einholt.
- 16.2 *QuestNet* benennt auf Anfrage des Kunden die Anschriften der betreffenden Unternehmen.
- 16.3 *QuestNet* ist berechtigt, den genannten Auskunfteien und der SCHUFA sowie den Kreditversicherungsgesellschaften Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z.B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der SCHUFA, anderen Auskunfteien oder der Kreditversicherungsgesellschaften anfallen, kann *QuestNet* hierüber ebenfalls Auskunft erhalten. Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen

der *QuestNet*, eines Kunden, der SCHUFA oder einer anderen entsprechenden Auskunftei, den Kreditversicherungsgesellschaften oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

- 16.4 Der Kunde willigt ein, dass im Fall eines Wohnsitzwechsels die bisher zuständige SCHUFA die Daten an die dann zuständige SCHUFA übermittelt.

17 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- 17.1 *QuestNet* verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere die des Bundesdatenschutzgesetzes, der Telekommunikations-Datenschutzverordnung und des Teledienstedatenschutzgesetzes, zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren.
- 17.2 *QuestNet* ergreift alle technisch notwendigen und nach dem derzeitigen Stand der Technik bekannten Maßnahmen, um die bei ihr gespeicherten Daten zu schützen.
- 17.3 Personenbezogene Daten, wie Name, Vorname, Adresse und Telefonnummer des Kunden, werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Betroffene eingewilligt hat oder das Bundesdatenschutzgesetz, das Telekommunikationsgesetz, die Telekommunikationsdatenschutzverordnung und das Teledienstesdatenschutzgesetz bzw. eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt.
- 17.4 *QuestNet* darf die folgenden Daten zur Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen gem. § 6 TDSV erheben und verarbeiten: Die Rufnummer oder die Kennung des Anrufenden und angerufenen Anschlusses oder der Endeinrichtung Beginn und Ende der jeweiligen Einrichtung nach Datum und Uhrzeit, und, soweit die Entgelte davon abhängen, die übermittelten Datenmengen; die vom Kunden in Anspruch genommene Telekommunikationsdienstleistung; die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen sowie ihren Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit; sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung sowie zur Entgeltberechnung notwendigen Verbindungsdaten.

18 Schlussbestimmung

- 18.1 Wenn eine Klausel dieses Vertrags rechtswidrig, ungültig oder nichtig ist oder wird, so wird die Gültigkeit der restlichen Vertragsbestimmungen hierdurch nicht berührt.
- 18.2 Dieser Vertrag, das Auftragsformular, die Preisliste und die Leistungsbeschreibungen bilden den gesamten Vertrag zwischen *QuestNet* und dem Kunden und ersetzen sämtliche früheren und gleichzeitigen Abreden hinsichtlich des Vertragsgegenstands. Änderungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen, soweit in diesem Vertrag nicht etwas anderes geregelt wird.
- 18.3 Folgende Mitteilungen des Kunden an *QuestNet* können per E-Mail unter Angabe der Kunden- und Rechnungsnummer übermittelt werden:
a Mitteilungen von Änderungen der Bankverbindung oder Rechnungsanschrift
b Übermittlung von kundenseitigen Anfragen bzw. Fragen nach Service, Techniker und ähnlichem.
- In diesen Fällen wird *QuestNet* dem Kunden eine schriftliche Bestätigung der jeweiligen Kundenmitteilung übermitteln. Die Übermittlung kann wahlweise per E-Mail, Fax oder Brief erfolgen. Im übrigen gilt § 127 BGB.
- 18.4 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung von *QuestNet* auf einen Dritten übertragen.
- 18.5 Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Soweit der Kunde Vollkaufmann ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag München.
- 18.6 Soweit mit dem Kunden jedoch ein Vertragsverhältnis über ausländische Service-Rufnummern unterfällt dieses Vertragsverhältnis den jeweiligen Bestimmungen, des Landes in dem die Service-Rufnummer geschaltet wird.
- 18.7 Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien, soweit nicht im Vertrag oder in den AGB etwas anderes ausdrücklich geregelt ist. Das gleiche gilt für einen Verzicht auf diese Schriftformerfordernisse.

München, 01.05.2004