

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1. Geltungsbereich/Leistungsumfang

- 1.1. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Antragsformular, der zugehörigen Auftragsbestätigung und den jeweiligen Produktbeschreibungen sowie den nachstehenden allgemeinen Bestimmungen und etwaigen für die jeweilige Leistung anwendbaren Besonderen Bestimmungen. Bei Widersprüchen zwischen den oben aufgeführten Beschreibungen und Bestimmungen gilt folgende Geltungsreihenfolge: 1) Produktbeschreibung 2) Besondere Bestimmungen 3) Allgemeine Bestimmungen.
- 1.2. Die jeweilige Produktbeschreibung, die Besonderen und Allgemeinen Bestimmungen finden auch für alle künftigen Verträge mit dem Kunden über den im Antragsformular geregelten Vertragsgegenstand Anwendung.
- 1.3. Die Datenschutzerklärung von tm Mittelstand in ihrer jeweils aktuell geltenden Fassung findet für alle Verträge mit dem Kunden Anwendung und ist Vertragsbestandteil.
- 1.4. tm Mittelstand erbringt die Leistungen laut der Produktbeschreibung selbst oder durch Dritte als Unterauftragnehmer.
- 1.5. Sofern tm Mittelstand kostenfreie Dienste und Leistungen erbringt, welche über die jeweils vereinbarten Leistungsmerkmale hinausgehen, hat der Kunde auf ihre Erbringung keinen Anspruch. tm Mittelstand darf diese Dienste und Leistungen daher jederzeit ohne Vorankündigung einstellen, verändern oder nur noch gegen Entgelt anbieten. tm Mittelstand haftet im Rahmen der Erbringung dieser Dienste und Leistungen nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

### 2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1. Angebote und Kostenvoranschläge von tm Mittelstand sind grundsätzlich unverbindlich und enthalten lediglich eine Aufforderung an den Kunden, einen entsprechenden Antrag zu stellen.
- 2.2. Der Vertrag kommt durch tatsächliche Leistungsbereitstellung oder durch eine schriftliche Auftragsbestätigung von tm Mittelstand zustande.
- 2.3. Der Kunde ist an seinen Antrag für die Dauer von vier Wochen gebunden.
- 2.4. Soweit tm Mittelstand dem Kunden in der Auftragsbestätigung eine andere als vom Kunden beantragte Leistung bestätigt, kommt der Vertrag mit Ablauf einer Frist von 2 Wochen ab Erhalt der Auftragsbestätigung mit dem Inhalt der Auftragsbestätigung zustande, vorausgesetzt (1) der Kunde widerspricht dem Vertragsschluss nicht innerhalb dieser Frist schriftlich und (2) tm Mittelstand hat den Kunden in der Auftragsbestätigung ausdrücklich auf diese Folge sowie auf sein Widerspruchsrecht aufmerksam gemacht.

### 3. Rechtsstellung und Befugnisse von Vertriebspartnern der tm Mittelstand

- 3.1. tm Mittelstand setzt zum Vertrieb Ihrer Vertragsprodukte rechtlich unabhängige Vertriebspartner ein. Diese vermitteln tm Mittelstand Verträge.
- 3.2. Vertriebspartner sind zur rechtsgeschäftlichen Vertretung von tm Mittelstand nicht befugt. Insbesondere sind sie nicht zum selbständigen Abschluss von Verträgen im Namen von tm Mittelstand befugt.
- 3.3. Vertriebspartner von tm Mittelstand haben keine Inkassovollmacht. Sie sind insbesondere nicht befugt, Zahlungen entgegenzunehmen oder Stundungen einzuräumen.
- 3.4. Vertriebspartner von tm Mittelstand sind nicht befugt, Änderungen und/oder Ergänzungen von Vertragsbedingungen/Antragsformularen von tm Mittelstand vorzunehmen. Dies umfasst vor allem die Änderung von Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen, Preislisten und Antragsformularen.

### 4. Vergütung, Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht

- 4.1. Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen, gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 4.2. Zahlungen sind in Euro zu leisten. Skonto wird nicht gewährt.
- 4.3. Rechnungen werden dem Kunden per eMail an eine durch den Kunden festgelegte eMail-Adresse zugestellt. Eine Rechnung gilt als dem Kunden zugegangen, wenn sie per eMail zugegangen ist und damit in seinen Verfügungsbereich gelangt ist. Ein Anspruch des Kunden auf Übersendung einer Rechnung auf dem Postwege besteht nicht.
- 4.4. Vorbehaltlich einer abweichenden Regelung werden sämtliche Forderungen mit Zugang der Rechnung fällig. Verzug tritt automatisch vierzehn (14) Kalendertage nach Rechnungsdatum ein.
- 4.5. Sofern der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat, werden alle fälligen Entgelte nach Rechnungseingang beim Kunden, per Lastschrift einzug entrichtet.
- 4.6. Nimmt der Kunde am Lastschriftverfahren teil, ist er verpflichtet, für eine ausreichende Kontodeckung zu sorgen, damit die fälligen Beiträge von tm Mittelstand eingezogen werden können. Erfolgt bei Zahlung mittels Einzugsermächtigung eine Rücklastschrift, so sind die Kosten für den hierdurch entstehenden Aufwand in Höhe von derzeit 15,00 EUR durch den Kunden zu zahlen, wenn dieser die Rücklastschrift zu vertreten hat.

- 4.7. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, werden alle Leistungen, insbesondere Arbeitsstunden, nach Aufwand gemäß der bei tm Mittelstand jeweils gültigen Preisliste monatlich in Rechnung gestellt.
- 4.8. Etwaige Einwände gegen Rechnungen der tm Mittelstand sind spätestens innerhalb von vier Wochen nach Zugang schriftlich geltend zu machen. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung, tm Mittelstand wird auf die Folgen einer Unterlassung in der Rechnung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 4.9. Leistungen außerhalb des vertraglich vereinbarten Umfangs werden nach der jeweils gültigen Preisliste von tm Mittelstand berechnet.
- 4.10. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erfolgt die Berechnung von Reise- und Aufenthaltskosten separat auf der Grundlage der jeweils gültigen tm Mittelstand Reisekosten-Richtlinie. An- und Abreise werden gesondert in Rechnung gestellt. Reisezeiten gelten als Arbeitszeiten.
- 4.11. Werden Lieferungen und Leistungen aus von tm Mittelstand nicht zu vertretenden Gründen später als vier Monate nach Auftragsbestätigung erbracht, kann tm Mittelstand den zum Zeitpunkt der Ausführung geltenden Preis gemäß der jeweils gültigen Preisliste verlangen, wenn diese dem Kunden zwischenzeitlich bekannt gegeben worden ist und dieser nicht widersprochen hat.
- 4.12. tm Mittelstand ist berechtigt, dem Kunden für überfällige Beträge für jeden Tag Verzug Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozent pro Jahr über dem Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank in Rechnung zu stellen.
- 4.13. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn seine Ansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von tm Mittelstand anerkannt sind.
- 4.14. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### 5. Änderung der Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen, Produktbeschreibungen und Preise

- 5.1. Die Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen und die Vertragsvereinbarungen und Produktbeschreibungen können durch tm Mittelstand jederzeit durch einseitige Erklärung geändert werden, wenn sich diese Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden auswirken, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder die Änderungen unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches Recht vorgeschrieben sind.
- 5.2. Bei Änderungen der gesetzlichen Umsatzsteuer oder bei Kostenänderungen für tm Mittelstand aufgrund von gesetzlichen Änderungen oder darauf basierenden behördlichen oder gerichtlichen Entscheidungen, z. B. durch die Bundesnetzagentur, kann tm Mittelstand die Preise durch einseitige Erklärung gegenüber dem Kunden anpassen. Die Preisanpassung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Änderung und in dem Ausmaß, welches der zugrundeliegenden Änderung entspricht.
- 5.3. tm Mittelstand wird dem Kunden Änderungen gemäß vorgenannter Ziffern 5.1, 5.2, spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitteilen. Weitere Änderungen der Produktbeschreibungen und Preise richten sich nach den jeweiligen Besonderen Bestimmungen managedConnect und managedCloud.

### 6. Pflichten des Kunden

- 6.1. Allgemeine Pflichten
  - 6.1.1. Der Kunde wird auf eigene Kosten alle notwendigen Maßnahmen durchführen, die erforderlich sind, um die Leistung der tm Mittelstand zu ermöglichen (Mitwirkungspflichten). Dies umfasst den Zugang zu und die Nutzung von allen Informationen, Daten, Software, internen Kapazitäten und Möglichkeiten, die für die vertragsgemäße Leistungserbringung notwendig sind.
  - 6.1.2. Auftretende Fehler, Störungen und Schäden sind unverzüglich unter Angabe aller dem Kunden zur Verfügung stehenden, für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen.
  - 6.1.3. Änderungen der für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses benötigten Daten sind tm Mittelstand unverzüglich anzuzeigen.
  - 6.1.4. Der Kunde verpflichtet sich, die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz einzuhalten, insbesondere DSGVO, BDSG, TKG und TMG.
- 6.2. Besondere Pflichten in Abhängigkeit von der jeweils zu erbringenden Leistung
  - 6.2.1. Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ist der Kunde allein zur Sicherung von Daten verpflichtet. Bei Datenverlust bietet tm Mittelstand kostenpflichtig die Datenwiederherstellung auf Basis der vom Kunden gesicherten Daten an. Es gilt Ziffer 11.5 entsprechend.
  - 6.2.2. Sofern tm Mittelstand Leistungen am Standort des Kunden vornehmen muss, stellt der Kunde auf eigene Kosten die notwendigen Arbeitsbedingungen bereit. Dies umfasst insbesondere: a) vollen, ungehinderten, sicheren und zeitlich unbeschränkten (24 Stunden x 365 Tage) Zugang zum jeweiligen Standort, b) angemessenen Arbeitsraum und Arbeitsmittel, insbesondere soweit erforderlich, Datennetzwerk, Telefon, Strom und Licht mit ausreichendem Platzangebot, d)

- notwendige Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien, die den jeweiligen tm Mittelstand Vorgaben entsprechen
- 6.2.3. Arbeiten nicht-schwachstromtechnischer Art gehen zu Lasten des Kunden. Der Starkstromanschluss und der Betriebsstrom werden vom Kunden gestellt.
- 6.2.4. Soweit für die Leistungserbringung erforderlich, holt der Kunde die Zustimmung des Eigentümers für bauliche Änderungen ein. Damit verbundene Wiederherstellungsarbeiten wie z.B. Malerarbeiten trägt der Kunde.
- 6.3. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht beziehungsweise nicht ordnungsgemäß nach, so entfällt die Verpflichtung von tm Mittelstand zur Erbringung von Leistungen in dem Umfang und für den Zeitraum, in dem die Erbringung von der vorherigen Erfüllung von Mitwirkungspflichten vom Kunden abhängt.

## 7. Datenschutz

- 7.1. tm Mittelstand wird alle – ggf. auch personenbezogenen – Daten entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG) schützen und vertraulich behandeln. Es werden alle technisch notwendigen und nach dem Stand der Technik bekannten Maßnahmen ergriffen, um die gespeicherten Daten zu schützen.
- 7.2. Die Nutzung von personenbezogenen Daten erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben.
- 7.3. Zur Erfüllung und Abwicklung des jeweiligen Kundenvertrages und im Rahmen der bestehenden Kundenbeziehung erhebt, verarbeitet und speichert tm Mittelstand insbesondere folgende Daten:
- 7.3.1. Bestandsdaten: Name, Anschrift, eMail-Adressen, Bankverbindung, ggfs. statisch vergebene IP-Adresse
- 7.3.2. Alle Daten, die für eine ordnungsgemäße Rechnungsstellung erforderlich sind (Abrechnungsdaten), insbesondere: Vorschusszahlungen, Zahlungsrückstände, Mahnungen sowie gegebenenfalls für eine ordnungsgemäße Rechnungsstellung erforderliche Verbrauchsdaten : Zeitpunkt, Anzahl und Dauer von Verbindungen, Zeitpunkt der Verbindung, Zugangskennungen, Up- und Downloads, Rufnummer und Kennung von Anrufern
- 7.4. Darüber hinaus bestehen für tm Mittelstand Speicherungspflichten nach §§ 172 ff. TKG.
- 7.5. tm Mittelstand ist berechtigt, Dritte zur Verarbeitung der Daten einzusetzen. tm Mittelstand wird diese Dritten entsprechend der gesetzlichen Anforderungen – insbesondere der DSGVO, des BDSG und TKG – verpflichten.
- 7.6. Sofern personenbezogene Daten betroffen sind, ist verantwortliche Stelle i.S.d. DSGVO die tm Mittelstand GmbH, Friedrich-Bergius-Str. 6, 85635 Höhenkirchen-Siegertsbrunn.

## 8. Termine, Leistungsverzögerung, Höhere Gewalt

- 8.1. Angaben über die Fristen und Termine sind unverbindlich soweit nicht ein Termin als ausdrücklich verbindlich zugesagt wurde.
- 8.2. Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist tm Mittelstand zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen.
- 8.3. tm Mittelstand benachrichtigt den Kunden unverzüglich, wenn ein von ihr nicht zu vertretendes Leistungshindernis eintritt. tm Mittelstand wird den Kunden darüber informieren, wann mit einer Wiederaufnahme der Leistung zu rechnen ist.

## 9. Verletzung von Schutzrechten Dritter

- 9.1. tm Mittelstand gewährleistet, dass die dem Kunden zur Nutzung bereitgestellten Vertragsprodukte (nachfolgend „Leistung“) Rechte Dritter nicht verletzen. Wird die vertragsgemäße Nutzung durch geltend gemachte Schutzrechtsverletzungen beeinträchtigt oder untersagt, so hat tm Mittelstand nach ihrer Wahl das Recht, (a) entweder die Leistung ohne Kosten für den Kunden so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich heraus fällt oder (b) die Befugnis zu erwirken, das die Leistung uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden kann oder, falls weder (a) noch (b) wirtschaftlich vertretbar sind, (c) den Vertrag gegen eine Erstattung der gezahlten Vergütung unter Anrechnung der bereits durch den Kunden erfolgten Nutzung der Leistung zu kündigen.
- 9.2. tm Mittelstand stellt den Kunden im Rahmen der Beschränkungen gemäß der Ziffer 11. Bei einer Geltendmachung derartiger Ansprüche Dritter gemäß obiger Ziffer 9.1. von rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadenersatzbeträgen frei.
- 9.3. Die Freistellung gemäß obiger Ziffer 9.2 setzt voraus, dass der Kunde a) tm Mittelstand unverzüglich schriftlich von der Anspruchserhebung in Kenntnis gesetzt hat und tm Mittelstand die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und damit verbundenen Handlungen ausübt und der Kunde tm Mittelstand die

erforderliche Unterstützung, Informationen und Vollmacht zur Durchführung der vorgenannten Handlungen gewährt.

- 9.4. tm Mittelstand haftet nicht für einen Anspruch aufgrund a) der Nutzung nicht aktueller Versionen bei Software, sofern der Anspruch bei der Benutzung der aktuellen Version nicht bestehen würde oder b) einer Nutzung oder Modifikation der Leistung, die nicht von tm Mittelstand genehmigt wurde.

## 10. Gewährleistung

- 10.1. Garantien übernimmt tm Mittelstand nur in ausdrücklicher und schriftlicher Form, d.h. durch Verwendung der Überschrift „Garantie“.
- 10.2. Sind die von tm Mittelstand zu erbringenden Leistungen als Werkleistungen oder Werklieferungsleistungen anzusehen oder unterfallen die zu erbringenden Leistungen dem Kaufrecht, beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate. Für den Fall, dass tm Mittelstand einen Mangel arglistig verschweigt oder eine Garantie für die Beschaffenheit eines Werkes übernommen hat, gilt jedoch die gesetzliche Gewährleistungsfrist.
- 10.3. tm Mittelstand übernimmt keine Gewährleistung und/oder Haftung für die Richtigkeit von Herstellerangaben über die Zuverlässigkeit oder Leistungsfähigkeit einer von tm Mittelstand empfohlenen technischen Anlage oder Software. Gleiches gilt für Mängel, mit denen eine von tm Mittelstand empfohlene technische Anlage oder Software behaftet ist, es sei denn, dass tm Mittelstand im Hinblick auf eine solche Empfehlung zumindest grobe Fahrlässigkeit trifft. Unternehmerische Risiken trägt allein der Kunde. Dies gilt insbesondere für Risiken aus den vom Kunden getroffenen oder unterlassenen Entscheidungen unternehmerischen Ermessens wie z.B. die Fehleinschätzung der Marktsituation, die Verknennung der Zweckmäßigkeit geschäftlicher oder technischer Maßnahmen usw.
- 10.4. tm Mittelstand kann in erster Linie durch Nacherfüllung Gewähr leisten, und zwar nach ihrer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Zur Beseitigung unerheblicher Mängel ist tm Mittelstand nicht verpflichtet. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, wird tm Mittelstand eine Auswechslung aufzeigen. Soweit diese für den Kunden zumutbar ist, gilt sie als Nacherfüllung. Der Kunde wird tm Mittelstand im erforderlichen Umfang bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.
- 10.5. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, kann der Kunde eine weitere angemessene Frist für einen zusätzlichen Nacherfüllungsversuch setzen. Schlägt auch dieser fehl, hat der Kunde nach Ablauf der zweiten Frist das Recht, die Vergütung herabzusetzen oder im Falle von erheblichen Mängeln den Vertrag zu kündigen bzw. vom Vertrag zurückzutreten.
- 10.6. Die Gewährleistung von tm Mittelstand entfällt in allen Fällen, in denen Mängel und sonstige Beeinträchtigungen der Leistungen durch unsachgemäße Bedienung vom Kunden, durch Eingriff vom Kunden, durch von ihm beizustellende Leistungen (insbesondere Daten und Inhalte) oder durch die bei ihm bestehende, nicht von tm Mittelstand zu verantwortende Systemumgebung verursacht sind oder sein können, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Mangels nicht ursächlich sind. Leistungen von tm Mittelstand, die sie aufgrund einer vermeintlichen Gewährleistungspflicht durchgeführt hat, werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 10.7. Etwaige Schadenersatz- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden richten sich nach den Ziffern 9 und 11.

## 11. Haftung

- Ansprüche des Kunden auf Schadenersatz oder Aufwendungsersatz sind, auch soweit sie auf konkurrierenden Ansprüchen aus unerlaubter Handlung beruhen, ausgeschlossen mit folgenden Ausnahmen.
- 11.1. tm Mittelstand haftet bei von ihr zu vertretender Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit sowie bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung unbeschränkt.
- 11.2. tm Mittelstand haftet für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auch bei leichter Fahrlässigkeit, wobei die Haftung auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden bzw. auf die vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Aufwendungen begrenzt ist. Wesentliche Vertragspflichten im Sinne dieser Vorschrift sind alle Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 11.3. Die Haftung in den Fällen der vorhergehenden Ziffer 11.2 ist zudem der Höhe nach 25% des mtl. Entgelt max. jedoch 12.500 Euro pro Schadensfall begrenzt, es sei denn der vertragstypische, vernünftigerweise vorhersehbare Schaden bzw. die vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Aufwendungen sind bei der schadensverursachenden Pflichtverletzung regelmäßig höher als die vorstehende Haftsumme.
- 11.4. Die Haftung für mittelbare und Folgeschäden, insbesondere für Schäden aus Betriebsunterbrechungen und für entgangenen Gewinn, ist in Fällen der Ziffer 11.2 ausgeschlossen.

- 11.5. Schadenersatzansprüche vom Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Schaden bei ordnungsgemäßer Datensicherung im Verantwortungsbereich vom Kunden nicht eingetreten wäre. Im Übrigen wird die Haftung für Datenverlust außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 11.6. Soweit mietvertragliche Leistungen erbracht werden, wird die verschuldensunabhängige Haftung von tm Mittelstand für Mängel, die bei Beginn des Vertragsverhältnisses bereits vorhanden waren, ausgeschlossen; § 536 a Abs. 1 BGB findet keine Anwendung.
- 11.7. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten sinngemäß auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter von tm Mittelstand und ihrer Subunternehmer.
- 11.8. Die Haftung für von tm Mittelstand übernommene Garantien sowie die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 11.9. Unabhängig vom Rechtsgrund verjähren Schadenersatz und Aufwendungsersatzansprüche vom Kunden gegen tm Mittelstand in einem Jahr ab dem Beginn der Gewährleistungsfrist, ansonsten ab Anspruchsentstehung, soweit nicht kürzere gesetzliche Verjährungsfristen bestehen. Es gelten jedoch die gesetzlichen Verjährungsfristen im Falle von Schäden an Leben, Körper Gesundheit oder Freiheit einer Person, bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln von tm Mittelstand sowie bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei Mängelansprüchen wenn tm Mittelstand die Mängel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für eine Beschaffenheit übernommen hat, sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 12. Kündigung und Aussetzung der Leistung**
- 12.1. Vertragslaufzeiten und ordentliche Kündigungsfristen richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung und den Regelungen zur Kündigung in den besonderen Bestimmungen Abschnitt D Ziffer 8, Abschnitt F Ziffer 14, Abschnitt G Ziffer 11, Abschnitt H Ziffer 9.
- 12.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. tm Mittelstand ist zur Aussetzung der Leistung und außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere berechtigt, wenn (a) der Kunde Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch nimmt; (b) die Benutzung durch den Kunden gegen Strafvorschriften verstößt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht besteht; (c) die Grundstückseigentümererklärung gekündigt wird; (d) der Kunde die tariflichen Nutzungsbestimmungen oder das Missbrauchsverbot nicht beachtet; (e) der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder für einen länger als 2 Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der mindestens einem zweimonatlichen Entgelt entspricht, in Verzug gerät; (f) über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird; oder (g) sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.
- 12.3. Sofern die Leistungserbringung von Vorleistungen Dritter abhängt, ist tm Mittelstand berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen, wenn die Vorleistungen von den Dritten nicht bereitgestellt werden oder das zugrunde liegende Vertragsverhältnis von den Dritten gekündigt wird. tm Mittelstand wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit von Leistungen informieren und gegebenenfalls bereits gezahlte Entgelte für nicht verfügbare Leistungen erstatten.
- 12.4. tm Mittelstand ist nach einer Kündigung nicht verpflichtet, das für die Mindestvertragslaufzeit oder das für den jeweiligen Verlängerungszeitraum vereinbarte Entgelt an den Kunden zurückzuzahlen.
- 12.5. Ausgleichsansprüche des Kunden anlässlich der Beendigung des Vertrages sind ausgeschlossen.
- 12.6. Wenn und soweit tm Mittelstand dem Kunden öffentlich zugängliche Telefonien erbringt, ist tm Mittelstand unbeschadet ihrer sonstigen Rechte berechtigt, die Inanspruchnahme ihrer Leistungen ganz oder teilweise entsprechend den Vorgaben des § 61 TKG zu unterbinden (Sperrung). Soweit es sich um andere Leistungen handelt, die nicht den Bestimmungen des § 61 TKG unterliegen, kann tm Mittelstand die Leistungserbringung einstellen a) unter Setzung einer Frist von 7 Tagen (oder länger, falls es ein Gesetz so vorsieht), wenn der Kunde eine fällige Rechnung nicht bezahlt oder nicht vollständig bezahlt hat oder gegen andere vertraglichen Pflichten verstößt; b) unverzüglich, wenn tm Mittelstand den begründeten Verdacht hat, dass die Leistungen für betrügerische oder illegale Zwecke verwendet werden. Der Kunde bleibt in diesen Fällen verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. Wenn die Sperrung vom Kunden zu vertreten war, ist tm Mittelstand berechtigt, dem Kunden einen pauschalen Aufwendungsersatz für das Sperren / Entsperrungen in Rechnung zu stellen. Es bleibt dem Kunden anheimgestellt, tm Mittelstand geringere Kosten nachzuweisen.

**13. Sonstige Bestimmungen**

- 13.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit Verträgen, die auf der Grundlage dieser AGB abgeschlossen wurden, ist München.
- 13.2. Es gilt das für Rechtsbeziehungen inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts vom 11. April 1980 (Wiener CISG-Übereinkommen).
- 13.3. Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung können nur mit schriftlicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden.
- 13.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. In diesem Fall wird die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt.

**B. Besondere Bestimmungen bei Miete von Hardware, technischen Anlagen, Geräten sowie Zubehör**

**1 Überlassung**

Überlässt tm Mittelstand dem Kunden für die zeitliche Dauer des Vertrages begrenzt Hardware, technische Anlagen, Geräte oder Zubehör (im Folgenden „Mietsache“), gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

**2 Eigentum**

- 2.1 Die Mietsache verbleibt im Eigentum der tm Mittelstand oder dem jeweiligen Dritten der es bereit stellt.
- 2.2 Die Überlassung der Mietsache an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von tm Mittelstand.
- 2.3 Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von tm Mittelstand ist der Kunde nicht berechtigt, die Mietsache von dem jeweiligen Installationsort zu entfernen.

**3 Austausch**

tm Mittelstand behält sich vor, die bereitgestellte Mietsache oder Teile hiervon jederzeit zu ersetzen, solange die Qualität der Leistung hiervon nicht beeinträchtigt wird. tm Mittelstand wird den Kunden über einen solchen Austausch rechtzeitig unterrichten.

**4 Installation**

- 4.1 Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung ist der Kunden zur Installation durch tm Mittelstand verpflichtet. Die Installation wird durch tm Mittelstand gesondert nach Aufwand vergütet.
- 4.2 Die für die Mietsache erforderlichen Installationsvorbereitungen sowie die für die Stromversorgung notwendigen Einrichtungen lässt der Kunde auf seine Kosten und Verantwortung vor Anlieferung ausführen. Sie müssen den jeweiligen Installationsrichtlinien des Herstellers und den geltenden Fachnormen entsprechen.

**5 Handhabung Wartung**

- 5.1 Während der Gebrauchsüberlassung ist die Mietsache einer fachgerechten, ordnungsgemäßen und rechtzeitigen Wartung zu unterziehen.
- 5.2 Der Kunde hat die Mietsache pfleglich zu behandeln und an einem geeigneten Ort aufzustellen. Schäden hat er unverzüglich auf seine Kosten anzuzeigen. Für einen nicht durch rechtzeitige Anzeige verursachten Schaden ist der Kunde ersatzpflichtig.
- 5.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen der Mietsache ohne vorherige schriftliche Zustimmung von tm Mittelstand vorzunehmen. tm Mittelstand haftet nicht für Schäden, die aus solcher Handhabung resultieren.

**6 Versicherung**

Sofern nicht abweichend vereinbart, ist der Kunde verpflichtet für eine ausreichende Versicherung der Mietsache zu sorgen.

**7 Beendigung Vertrag**

- 7.1 Nach Beendigung dieses Vertrages ist der Kunde verpflichtet die Mietsache an tm Mittelstand herauszugeben. tm Mittelstand kann verlangen, dass der Kunde dieses auf seine Kosten und seine Gefahr an einem von tm Mittelstand bestimmten Ort versendet.
- 7.2 Sofern der Kunde während der Zeit der Gebrauchsüberlassung weiteres Zubehör für die Mietsache eingebaut hat ist dieses vor Rückgabe fachgerecht auf eigenen Kosten auszubauen. tm Mittelstand prüft bei Rücknahme nicht, ob der Ausbau erfolgt ist. tm Mittelstand übernimmt dafür keinerlei Haftung.
- 7.3 Stellt tm Mittelstand bei Beendigung des Vertrages fest, dass die Mietsache Schäden aufweist, die über den durch die vertragsgemäße Benutzung entstandenen Verschleiß wesentlich hinausgehen und/oder durch sonstige schuldhafte Verletzung bzw. Vernachlässigung seiner Obhutspflicht entstanden sind, ist tm Mittelstand berechtigt, diese Schäden auf Kosten des Kunden zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen.

7.4 Demontage, Abtransport sowie Entsorgung der Mietsache wird gesondert zu den bei tm Mittelstand jeweils gültigen Preisen in Rechnung gestellt.

#### C. Besondere Bestimmungen bei Kauf

##### 1 Geltungsbereich

Schuldet tm Mittelstand im Rahmen der Leistungserbringung die Verschaffung von Eigentum an Hardware, technischen Anlagen und/oder Geräten und/oder schuldet tm Mittelstand die zeitlich unbeschränkte Einräumung von Nutzungsrechten an Standardsoftware (nachfolgend „Kaufsache“) finden die nachfolgenden Bestimmungen Anwendung.

##### 2 Lieferung Gefahrenübergang

- 2.1 tm Mittelstand ist berechtigt, Teillieferungen und Teilleistungen vorzunehmen, sofern diese dem Kunden zumutbar sind.
- 2.2 Bei der Lieferung von Hardware, technischen Anlagen und Geräten zur Aufstellung, Montage oder Installation, geht die Gefahr- auch bei frachtfreier Lieferung- mit Übergabe an den Frachtführer auf den Kunden über.
- 2.3 Bei der zeitlich unbeschränkten Überlassung von Software mittels elektronischer Kommunikationsmedien (z.B. Internet) geht die Gefahr auf den Kunden über, wenn die Software den Einflussbereich von tm Mittelstand verlässt.

##### 3 Eigentumsvorbehalt

- 3.1 Hardware, technische Anlagen und Geräte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller Rechnungen Eigentum von tm Mittelstand. Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nach, ist tm Mittelstand berechtigt, nach vorheriger angemessener Fristsetzung vom Vertrag zurück zu treten und die Herausgabe der entsprechenden Vertragsprodukte zu verlangen. Die dadurch anfallenden Kosten trägt der Kunde.
- 3.2 Bei der zeitlich unbeschränkten Überlassung von Software ist der Kunde erst nach vollständigem Ausgleich aller offenen Rechnungen aus dem entsprechenden Kaufvertrag berechtigt, die Softwareprodukte zu nutzen. Bei vereinbarter Ratenzahlung steht dem Kunden erst mit der Zahlung der letzten Rate ein zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht zu.
- 3.3 Unter Eigentumsvorbehalt stehende Kaufsachen dürfen nicht verpfändet, sicherungsübereignet oder weiterveräußert werden.
- 3.4 Bei Pfändung und Beschlagnahmungen oder Eingriffen Dritter hat der Kunde tm Mittelstand unverzüglich zu benachrichtigen. Es gilt der erweiterte Eigentumsvorbehalt der tm Mittelstand.

##### 4 Preise

- 4.1 Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung ist die Installation der Kaufsache gesondert nach Aufwand zu vergüten.
- 4.2 Sofern nicht abweichendes vereinbart, ist beim Kauf von Software die Lieferung von Updates und neuen Versionen nicht geschuldet. Mängelbeseitigung im Rahmen der Gewährleistung bleibt davon unberührt.
- 4.3 Sofern tm Mittelstand auf Grund von Gesetzen und Verordnungen verpflichtet ist, vom Kunden gekaufte Hardware, technische Anlagen und Geräte zu sammeln und zu entsorgen, werden diese Kosten dem Kunden zu den jeweiligen Listenpreisen in Rechnung gestellt.

#### D. Besondere Bestimmungen bei Service-/ Wartungsleistungen

##### 1 Geltungsbereich

Sofern die Parteien einen Vertrag über die Wartung von Hardware, technischen Anlagen, Geräten und/oder Software („Vertragsprodukte“) abgeschlossen haben, erbringt tm Mittelstand gegen Zahlung des vereinbarten Serviceentgelts die in der Produktbeschreibung vereinbarte Serviceleistung („Wartung“).

##### 2 Allgemeines

- 2.1 Die im Rahmen der Wartung im Austausch gelieferten Teile sind neu oder neuwertig.
- 2.2 Soweit nicht abweichend ausdrücklich in der jeweiligen Produktbeschreibung bestimmt sind insbesondere die nachfolgenden Leistungen nicht umfasst und müssen gesondert vom Kunden beauftragt werden.
- 2.3 Störungsannahme und Störungsbeseitigung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
- 2.4 Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehler, sonstige unsachgemäßer Behandlung, durch den Kunden oder durch nicht seitens tm Mittelstand autorisierter Dritter oder auf allen sonstigen nicht von tm Mittelstand zu vertretenen Einflüssen beruhen.
- 2.5 Bei der Wartung von Software a) die Bereitstellung von Updates, Upgrades, Downgrades, neuen Softwareversionen, sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart b) Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die darauf beruhen,

dass der Kunde es versäumt hat, Updates von Software zu implementieren, die tm Mittelstand im Rahmen der Wartungsleistung zur Verfügung gestellt hat.  
2.6 Bei der Wartung von Hardware, technischen Anlagen und Geräten: a) die technische Weiterentwicklung der Geräte, b) Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen (wie Druckköpfe, Andruckwalzen, Datenlese-einrichtungen etc.) sowie vom Verbrauchsmaterial (wie Druckerpapier, Batterien, Farbpatronen etc.)

##### 3 Installationsort

- 3.1 tm Mittelstand wartet die Vertragsprodukte zu der vereinbarten Vergütung ausschließlich an den jeweils vereinbarten Installationsort („Standort“).
- 3.2 Der Kunde informiert tm Mittelstand vorher schriftlich über Standortänderungen tm Mittelstand weist darauf hin, dass Umfang und Qualität der Wartungsleistung nicht an allen Standorten in gleicher Art und Weise gewährleistet ist.
- 3.3 Zusätzlich anfallende Kosten auf Grund von Standortänderung sind vom Kunden zu tragen. Die Verträge sind entsprechend anzupassen.
- 3.4 tm Mittelstand behält sich vor, den Vertrag auf Grund von gewünschten Standortänderungen seitens des Kunden vollständig oder teilweise zu kündigen. Kosten, zusätzliche Aufwendungen und Schäden die tm Mittelstand aus der vorzeitigen Kündigung entstehen, trägt der Kunde.

##### 4 Zusatzprodukte

Sofern der Kunde während der Laufzeit des Vertrages weiteres Zubehör und Vertragsprodukte desselben Typs und Herstellers von tm Mittelstand erwirbt („Zusatzprodukte“), unterliegen die Zusatzprodukte, auch wenn dies nicht im Angebot angegeben wurde, automatisch diesen Vertragsbedingungen für die jeweilige Restlaufzeit des Vertrages. Zusatzprodukte, die nicht von tm Mittelstand bereitgestellt wurden oder seit der Inbetriebnahme nicht ununterbrochen von tm Mittelstand betreut worden sind, unterliegen der Wartungsleistungen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch tm Mittelstand.

##### 5 Betriebsüberwachung

tm Mittelstand ist berechtigt, die zu wartenden Vertragsprodukte zu folgenden Zwecken elektronisch zu überprüfen und zu überwachen a) Remote-Zugriff zur Fehlerbehebung, b) Bestimmung und Kontrolle der zahlenden Vergütung, c) Einhaltung der jeweils geltenden Lizenzbestimmung, d) Datensicherung.

##### 6 End of Support der Produkthersteller

- 6.1 tm Mittelstand kann Wartungsleistungen für Vertragsprodukte, die der Produkthersteller nicht mehr länger herstellt oder erforderlichen Support nicht mehr oder nur noch in einem geringeren Umfang bereitstellt („End of Life“) ganz oder teilweise einstellen.
- 6.2 tm Mittelstand wird den Kunden über eine solche Einstellung oder Beschränkung des Supports informieren. tm Mittelstand wird sich bemühen, dem Kunden eine solche Mitteilung sechs Monate vor Inkrafttreten der endgültigen bzw. teilweisen Einstellung des Supports zu geben. Die Veränderung wird mit der Erklärung des Herstellers wirksam.
- 6.3 tm Mittelstand wird den Kunden über nötig werdende Vertragsanpassungen (z.B. Preisanpassung, Leistungsanpassung) informieren. die Vertragsanpassung wird ebenfalls mit der Erklärung des Herstellers über die Einstellung bzw. Beschränkung des Supports wirksam.

##### 7 Serviceentgelt

- 7.1 Das Serviceentgelt für die zu erbringende Wartungsleistungen kann in Abständen von 12 Monaten angemessen erhöht werden. tm Mittelstand muss eine solche Erhöhung drei (3) Monate vor Inkrafttreten schriftlich anzeigen.
- 7.2 tm Mittelstand behält sich vor das Serviceentgelt quartalsweise im Voraus zu verlangen.

##### 8 Kündigung / Aussetzung der Leistung

- 8.1 Vertragslaufzeiten und ordentliche Kündigungsfristen richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung.
- 8.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Es gelten die Regelungen gemäß Abschnitt A Ziffer 12.2, 12.3, 12.4 in den Allgemeinen Bestimmungen.

#### E. Besondere Bestimmungen bei der Überlassung von Software

1. Bei der Überlassung von Software räumt tm Mittelstand dem Kunden das nicht ausschließliche Recht ein, die Software in dem zur Entgegennahme der von tm Mittelstand vertraglich geschuldeten Leistung erforderlichen Umfang in seinem Unternehmen für eigene Zwecke zu nutzen.
2. Bei mietvertraglichen Leistungen ist die Nutzung zeitlich auf die Dauer des Vertrages beschränkt. Beim Kauf von Software ist der Kunde zur zeitlich unbegrenzten Nutzung berechtigt.

3. Bei Software, die bei Auslieferung auf Hardware, technischen Anlagen oder Geräten installiert ist, wird diese zur ausschließlichen Verwendung auf der dafür bestimmten Hardware, technischen Anlage oder Gerät überlassen.
4. Bei userabhängigen Lizenzmodellen ist die Nutzung auf die jeweiligen Nutzer bzw. auf die angegebene Anzahl von Nutzern beschränkt.
5. Der Kunde ist nicht befugt, Nutzungsrechte an der Software einem Dritten zu überlassen oder an Dritte zu übertragen, auch nicht für einen begrenzten Zeitraum.
6. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungs- bzw. Archivierungskopie der Software im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung zu erstellen und aufzubewahren.
7. Das Recht der Kunden nach §69d Absatz 2 und 3 sowie §69e des Urhebergesetzes bleiben unberührt.
8. Kennung, Marken-, Schutzrechts- oder Rechtsinhabermerkmale auf der Software dürfen nicht entfernt werden und sind von in zulässiger Weise hergestellten Kopien von maschinenlesbaren Datenträgern unverändert zu übernehmen.
9. Unbeschadet der dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte behalten tm Mittelstand und ihre Lizenzgeber sämtliche Rechte an der Software, Marken- und anderen Schutzrechten.
10. Das Kopieren von mit der Software überlassenen Guidelines, Handbücher und Dokumentationen ist verboten. Werden solche Dokumente in elektronischer Form zur Verfügung gestellt, darf lediglich ein (1) Ausdruck erstellt werden.
11. Bei Software von Drittherstellern sind die Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers zu beachten. tm Mittelstand stellt dem Kunden dies auf Verlangen zur Verfügung.
12. tm Mittelstand ist berechtigt, das Nutzungsrecht zu entziehen, sofern der Kunde die ihm eingeräumten Nutzungsrechte verletzt und diesen Verstoß auch nach angemessener Fristsetzung nicht.
13. Nach Erlöschen des jeweiligen Nutzungsrechts ist der Kunde verpflichtet die Software inklusive sämtlicher Kopien zu vernichten. Auf Verlangen von tm Mittelstand hat der Kunde das schriftlich zu bestätigen.

## F. Besondere Bestimmungen managedCloud

### 1 Geltungsbereich/Leistungsumfang

tm Mittelstand erbringt mit Vertragsbeginn die in den jeweiligen zutreffenden managedCloud-Produktbeschreibungen spezifizierten Leistungen (nachfolgend "Produktleistungen")

### 2 Leistungsumfang

#### 2.1 Allgemeines

- 2.1.1 Dem Kunden wird ein passwortgeschützter Account für die Verwaltung seiner beauftragten Produktleistungen bereitgestellt. Der Kunde verpflichtet sich, mit den Account-Informationen, insbesondere dem Passwort, streng vertraulich umzugehen. Jede Inanspruchnahme der Produktleistungen unter Verwendung des Benutzernamens und des aktuellen Passworts gilt als vom Kunden veranlasst.
- 2.1.2 Für die Aktivierung bestellter Produktleistungen stellt tm Mittelstand dem Kunden ein Verwaltungsportal bereit. In diesem kann der Kunde seine Leistungen verändern und ggf. weitere kostenpflichtige Leistungen hinzubuchen. Für die Gültigkeit von Leistungsveränderungen und/oder -Erweiterungen bedarf es keiner weiteren schriftlichen Bestätigung durch den Kunden, diese sind direkt wirksam.
- 2.1.3 Abhängig von der erworbenen Produktklasse stellt tm Mittelstand dem Kunden Software, z.B. Microsoft® Outlook Lizenzen zur Verfügung.
- 2.1.4 Die Nutzung der Produktleistungen ist beschränkt auf Mitarbeiter des eigenen Unternehmens oder konzernverbundene Unternehmen. Der Kunde weist die Nutzer auf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag hin. Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen der Nutzer wie für eigenes Verschulden.

#### 2.2 E-Mail-Systeme

- 2.2.1 Im Rahmen der jeweiligen Produktbeschreibung hat der Kunde die Möglichkeit, die Anzahl der E-Mail-Postfächer bzw. Produktlizenzen während der Vertragsdauer im Rahmen der angebotenen Postfach-Pakete anzupassen. Hinsichtlich der Vergütungspflicht wird die Änderung der Postfachanzahl im folgenden Abrechnungszeitraum berücksichtigt.
- 2.2.2 Für die gesamte Mail-System Umgebung existieren globale Spam- und Virenschutz-Richtlinien. Eine Individualisierung dieser zentralen Richtlinien auf kundenspezifische Anforderung ist nicht möglich. tm Mittelstand oder der Cloud-Provider kann diese Richtlinien nach eigenem Ermessen an Sicherheitserfordernisse anpassen. Es wird ein Spam und Virenschutz eingesetzt, dessen regulärer Scanprozess kein Löschen von E-Mails vorsieht. Das Schutzsystem wird entweder die Annahme von E-Mails verweigern oder eine Zustellung in das Postfach oder eine Quarantäne durchführen. Jedoch behält sich tm Mittelstand vor, E-

Mail-Anhänge mit virengefährdeten Dateien, z.B. mit den Dateierweiterungen exe, bat, vbs und weitere, beim Empfang abzuweisen und direkt zu löschen. Der Spam- und Virenschutz basiert dabei immer auf statistischen und Näherungsverfahren, eine Haftung seitens tm Mittelstand für Schäden aus fälschlicherweise abgelehnten oder falsch deklarierten E-Mails ist ausgeschlossen.

### 2.3 Webhosting

- 2.3.1 tm Mittelstand betreibt einen Rechner, der ständig an das Internet angebunden ist (Webserver). tm Mittelstand stellt dem Kunden Plattenspeicher auf dem Webserver für eigene Zwecke zu Verfügung.
- 2.3.2 Die auf dem Webserver abgelegten Informationen können über das Internet abgerufen werden und dienen der Präsentation seines Unternehmens.
- 2.3.3 Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von tm Mittelstand nicht berechtigt, auf dem Webserver andere Unternehmen oder deren Waren und Dienstleistungen darzustellen. tm Mittelstand wird solchen Drittpräsentationen aber zustimmen, sofern seine eigenen Interessen hiervon nicht berührt werden. Die Haftung für die Drittpräsentation übernimmt in jedem Fall der Kunde.
- 2.3.4 Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von tm Mittelstand nicht berechtigt, Dritten unter Verwendung des ihm von tm Mittelstand zur Verfügung gestellten Plattenspeichers kostenlose E-Mail-Dienste anzubieten.
- 2.3.5 Für den Inhalt seiner Seiten ist allein der Kunde verantwortlich. Er stellt tm Mittelstand im Innenverhältnis von etwaigen Ansprüchen Dritter, die auf inhaltlichen Mängeln des Angebots beruhen, frei.
- 2.3.6 Sollte tm Mittelstand von Dritten unter Hinweis auf die angeblich rechtliche Unzulässigkeit einzelner oder aller Daten des Kunden, die sich auf dem Webserver befinden, oder einer für den Kunden registrierten oder von ihm genutzten Internetdomain, aufgefordert werden, Daten oder Domains vom Abruf durch Dritte auszuschließen, ist tm Mittelstand berechtigt, den Webserver ganz oder teilweise sofort zu dekonnectieren. tm Mittelstand ist in einem solchen Fall verpflichtet, den Kunden unverzüglich von der Abschaltung zu informieren und ihm die Identität des Dritten, soweit sie bekannt ist, zu offenbaren.

## 3 Versionswechsel

Die dem Kunden bereitgestellte Infrastruktur zur Nutzung der Leistung wird kontinuierlich weiterentwickelt. tm Mittelstand ist diesbezüglich in hohem Maße von den Informationen und Leistungen seiner Vorlieferanten und vor allem der jeweiligen Softwarehersteller abhängig. Vor diesem Hintergrund gilt das Nachfolgende:

- 3.1 tm Mittelstand ist auch während der Vertragslaufzeit jederzeit berechtigt, Versionswechsel / Wechsel von Majorversionen einer Software durchzuführen (bspw. Wechsel von Microsoft® Exchange 2007 auf Exchange 2010).
- 3.2 tm Mittelstand bemüht sich, solche Wechsel frühzeitig anzukündigen. tm Mittelstand ist diesbezüglich jedoch auf die Informationen des Softwareherstellers angewiesen.
- 3.3 tm Mittelstand wird sich bemühen, eine Migration auf eine neue Version für den Kunden möglichst transparent zu gestalten. Dies kann jedoch nicht gewährleistet werden, da dies maßgeblich von den Migrationsmöglichkeiten abhängt, die der Softwarehersteller bietet. Im Rahmen eines Versionswechsels kann es daher vorkommen, dass der Kunde selbst manuelle Vorgänge übernehmen muss und nicht alle Einstellungen automatisiert übernommen werden können.
- 3.4 Ein Versionswechsel geht meistens einher mit einer Änderung der Systemanforderungen. Es kann daher erforderlich sein, dass der Kunde seine IT-Infrastruktur aufrüsten oder Umstellungen vornehmen muss, um weiterhin die bereitgestellten Serviceleistungen nutzen zu können. Dies gilt insbesondere für Fälle, in denen für die Nutzung der jeweiligen Serviceleistung eine gesonderte Client-Software benötigt wird. In einem solchen Fall kann es vorkommen, dass die Client-Software, die gegebenenfalls nicht Bestandteil des Vertrags zwischen tm Mittelstand und dem Kunden ist, nach dem Versionswechsel nicht mehr kompatibel mit dem neuen Softwarerelease ist.
- 3.5 Sofern im Leistungspaket eine Softwareversion an den Kunden ausgeliefert wurde, ist ein entsprechendes SW-Upgrade enthalten. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, solche Änderungen auf seiner Seite durchzuführen.
- 3.6 Aufwendungen des Kunden im Rahmen eines Versionswechsels werden nicht von tm Mittelstand übernommen.

## 4 Lizenzbestimmungen des Herstellers

Sofern dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Fremdsoftware (Definition: Durch Dritte entwickelte Softwareprodukte wie bspw. Microsoft®) zur Nutzung zur Verfügung gestellt wird, verpflichtet sich der Kunde zur Einhaltung der entsprechenden Nutzungs- und Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller der jeweiligen Fremdsoftware.

- 4.1 Die Nutzungs- und Lizenzbestimmungen werden Vertragsbestandteil zwischen tm Mittelstand und dem Kunden.
- 4.2 tm Mittelstand stellt die Nutzungs- und Lizenzbedingungen dem Kunden mit dem Antragsformular, oder im geschlossenen Kundenbereich unter

<http://www.tm-kundencenter.de> zur Verfügung. Darüber hinaus können sie jederzeit vom zuständigen Vertriebspartner, unter der im Antragsformular bezeichneten Telefonnummer oder unter [kundencenter@tm-mittelstand.de](mailto:kundencenter@tm-mittelstand.de) per E-Mail angefordert werden.

4.3 Das Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung des jeweiligen Services bleibt jedoch unberührt.

## 5 Vergütung

5.1 Es gelten die Preise aus der jeweiligen managedCloud Produkt-Preisliste. Die zusätzlichen Entgelte für den Datentransport beim Zugriff auf die Produktleistungen richten sich nach den Tarifen des Vertrags des Kunden mit seinem Internet-Service-Provider bzw. des jeweiligen SIM-Kartenvertrags, über den der Zugriff erfolgt.

5.2 Die Abrechnung der Produktleistungen erfolgt monatlich auf Basis der Anzahl /Menge der jeweiligen Produktleistung sowie weiterer vom Kunden in Anspruch genommener Optionen, mindestens jedoch über die vertraglich vereinbarte Mindestmenge. Die Abrechnung von Domains erfolgt jährlich, die durch die aktuelle Preisliste ausgewiesene Jahrespauschale wird jeweils im Voraus berechnet und ist erstmalig mit der Registrierung der Domain fällig. Eine Rückerstattung bereits gezahlter Jahrespauschalen findet nicht statt.

## 6 Änderungen der Produktbeschreibungen und Preise

6.1 Die vereinbarten Leistungen und Produktbeschreibungen können von tm Mittelstand geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, wenn die Änderung für den Kunden zumutbar ist und wenn der Kunde hierdurch gegenüber der ursprünglich vereinbarten Leistung objektiv nicht schlechter gestellt wird und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein solcher triftiger Grund liegt vor, wenn technische Neuerungen auf dem Markt eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann, oder wenn Dritte, von denen tm Mittelstand zur Erbringung der Leistung notwendige Vorleistungen beziehen, ihr Leistungsangebot ändern. Die Änderung ist zumutbar, wenn sich daraus keine wesentlichen Einschränkungen für die vom Kunden genutzten Leistungen ergeben oder ein alternativer Dienst mit einer im Wesentlichen vergleichbaren Leistung zur Verfügung steht.

6.2 Die vereinbarten Preise können zum Ausgleich von gestiegenen Kosten und insbesondere in den folgenden Fällen angepasst werden a) Dritte, von denen tm Mittelstand zur Leistungserbringung notwendige Vorleistungen beziehen, erhöhen die Preise, b) Softwarehersteller, auf deren Lizenzen und Supportleistungen tm Mittelstand zur Leistungserbringung angewiesen ist, erhöhen die Lizenz- und/oder Supportpreise.

6.3 tm Mittelstand wird dem Kunden Änderungen gemäß vorgenannter Ziffern 6.1, 6.2 spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitteilen. Sofern der Kunde der Änderung innerhalb von einem Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht, gilt der Vertrag in der bisherigen Form weiter. tm Mittelstand hat jedoch das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von mindestens 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen. Dieses Kündigungsrecht muss tm Mittelstand innerhalb von 2 Wochen nach Zugang des Widerspruchs ausüben. Erfolgt kein Widerspruch seitens des Kunden, gilt die Änderung als vereinbart. tm Mittelstand wird auf das Widerspruchsrecht in der Mitteilung über die Änderung hinweisen.

## 7 Voraussetzungen / Mitwirkungspflichten des Kunden bei Web-Paketen

7.1 C-Spezifikationen entspricht, z.B. Microsoft Internet Explorer ab Version 5.0 und andere.

7.2 Für die Daten, die auf seinem Webserver abgelegt werden, müssen seitens des Kunden aktuelle Sicherheitskopien vorgehalten werden. Diese Sicherheitskopien dürfen nicht auf dem Webserver gespeichert werden.

7.3 Der Kunde wird die in seine E-Mail-Konten (POP3-Boxen) eingehenden Nachrichten in regelmäßigen Abständen von höchstens 4 Wochen abrufen. tm Mittelstand behält sich das Recht vor, für den Kunden eingehende persönliche Nachrichten an den Absender zurück zu senden, soweit die in den jeweiligen Webhosting-Paketen vorgesehenen Kapazitätsgrenzen überschritten sind.

7.4 Für die Lauffähigkeit und Kompatibilität abgebildeter Web-Hosting Applikationen auf dem bereitgestellten Windows Server® Plattform ist der Kunde selbst verantwortlich.

## 8 Datenschutz

8.1 tm Mittelstand weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz für Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht umfassend gewährleistet werden kann.

8.2 Der Kunde weiß, dass tm Mittelstand die technische Möglichkeit hat, das auf dem Webserver tm Mittelstands gegebenenfalls gespeicherte Seitenangebot und weitere dort abgelegte Daten des Kunden sowie den Nachrichtenverkehr,

der über den Webserver läuft, jederzeit einzusehen. Auch andere Teilnehmer am Internet sind unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten Daten trägt der Kunde deshalb selbst Sorge.

## 9 Verantwortlichkeit von Daten und Inhalten / Datensicherheit / Verpflichtungen des Kunden

9.1 Sofern die zu erbringende Leistung in den Rechenzentren von tm Mittelstand oder eines Vorlieferanten bereitgestellt wird, ist der Kunde für die Internetanbindung und die für den Zugang notwendige IT-Infrastruktur (z.B. PC, Laptop sowie dazugehörige Software) verantwortlich.

9.2 Der Kunde überprüft regelmäßig die Produktleistung auf ausreichenden Speicherplatz. tm Mittelstand behält sich das Recht vor, Nachrichten an den Absender zurückzusenden oder keine Nachrichten mehr zuzustellen, soweit die gebuchten Speichergrenzen überschritten sind.

9.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Daten und Inhalte, die auf von tm Mittelstand zentral bereit gestellten Rechenzentrumssystemen (nachfolgend „Systeme“) gespeichert werden, nicht gegen gesetzliche Verbote, anwendbares Recht, die guten Sitten und Rechte Dritter verstoßen. Weiterhin dürfen solche Daten und Inhalte nicht über diese Systeme verbreitet oder ausgetauscht werden.

9.4 Der Kunde darf auf den Systemen keine Daten speichern, die nach ihrer Art oder Beschaffenheit (z.B. Viren), Größe oder Vervielfältigung (z.B. Spamming) geeignet sind, den Bestand oder Betrieb des Rechenzentrums oder Datennetzes von tm Mittelstand zu gefährden.

9.5 Der Versand von unverlangt zugesandter kommerzieller E-Mails, sog. „Spam“ Mails, über die von tm Mittelstand zur Verfügung gestellten Systeme ist nicht gestattet und stellt einen Grund zur außerordentlichen Kündigung des jeweiligen Vertrages für tm Mittelstand dar.

9.6 Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen vorstehende Verpflichtung gemäß der Ziffern 8.3, 8.4 und 8.5 unter Berücksichtigung des Rechtsinstitutes des Fortsetzungszusammenhangs, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 5.000,00 fällig. Die Geltendmachung eines weiteren Schadensersatzes durch tm Mittelstand ist dadurch nicht ausgeschlossen. Es steht dem Kunden frei, den Eintritt eines geringeren Schadens nachzuweisen.

9.7 Der Kunde verpflichtet sich, tm Mittelstand gegen die Ansprüche zu verteidigen und sie von allen Ansprüchen Dritter sowie von allen mit der Verteidigung verbundenen Kosten für die Rechtsverfolgung freizustellen, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde gegen die in den vorstehenden Ziffern 8.3, 8.4, 8.5 und 8.6 geregelten Pflichten verstößt.

9.8 Unbeschadet aller vertraglichen und gesetzlichen Rechte ist tm Mittelstand berechtigt, alle rechtswidrigen Inhalte von der bereitgestellten Infrastruktur zu löschen, die nach begründeter Auffassung von tm Mittelstand nicht den unter Abschnitt F. Ziffern 8.3, 8.4 und 8.5 dargelegten Anforderungen entsprechen.

9.9 Sollte tm Mittelstand von Dritten durch einen Hinweis auf angeblich rechtliche Unzulässigkeit bei der Nutzung der Produktleistungen oder einer für den Kunden registrierten oder von ihm genutzten Internetdomain aufgefordert werden, Daten oder Domains vom Abruf durch Dritte auszuschließen, ist tm Mittelstand berechtigt die Produktleistungen ganz oder teilweise sofort einzustellen. In diesem Fall ist tm Mittelstand verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die Abschaltung zu informieren und ihm die Identität des Dritten, soweit bekannt, zu offenbaren.

9.10 Durch tm Mittelstand erfolgt mit Ausnahme der Prüfung auf Computerschädlinge und Spam nach Maßgabe von Abschnitt F Ziffer 2.2.2 keine Überprüfung des Inhalts der empfangenen und gesendeten E-Mails. Auch den Abruf rechts- und sittenwidriger Informationen durch den Kunden kann tm Mittelstand daher nicht ausschließen.

## 10 Verpflichtung zur Datensicherung / Haftung bei Datenverlust

10.1 Sofern sich tm Mittelstand nicht explizit zur Datensicherung-/Datenbackup-Leistungen verpflichtet hat, ist der Kunde dafür verantwortlich, seine Daten regelmäßig und entsprechend der Bedeutung der Daten zu sichern. Insoweit haftet tm Mittelstand nicht für Wiederbeschaffung von Daten.

10.2 Zusätzlich zu einer etwaigen im Service enthaltenen zentralen Datensicherung ist der Kunde verpflichtet, seine Daten regelmäßig und entsprechend der Bedeutung der Daten zu sichern. Die Sicherung hat mindestens einmal pro Tag auf externen Speichermedien zu erfolgen. Die Sicherungsdaten dürfen nicht auf der von tm Mittelstand bereitgestellten Infrastruktur gespeichert werden.

10.3 Ist tm Mittelstand für die Datensicherung vertraglich verantwortlich, bezieht sich die Leistungsverpflichtung der tm Mittelstand außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nur auf die Wiedereinspielung des letzten Standes einer wiederherstellbaren Datensicherung. Für einen möglichen Datenverlust zwischen der letzten wiederherstellbaren Datensicherung und dem Wiederstellungszeitpunkt ist die Haftung ausgeschlossen.

10.4 Im Übrigen wird die Haftung für den Datenverlust außer in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

#### 11 Sperrung E-Mailsystem

11.1 tm Mittelstand ist zur Sperrung von E-Mailsystemen berechtigt, wenn der Kunde auch nach fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist gegen wesentliche gesetzliche oder vertragliche Pflichten verstößt. Eine wesentliche Vertragsverletzung liegt insbesondere in folgenden Fällen vor: (a) Zahlungsverzug. (b) Verstoß des Kunden gegen die Verpflichtungen zur Löschung überzahliger Postfächer gemäß Ziffer 2.2.1.

11.2 Mit Einleitung des Sperrverfahrens ist der Versand wie auch der Empfang von E-Mails nicht mehr möglich. Der Dienst steht dem Kunden insgesamt nicht mehr zur Verfügung. tm Mittelstand hebt die Sperre auf, wenn der Kunde sich innerhalb von 30 Tagen nach vollständiger Sperrung des Dienstes an tm Mittelstand wendet und den Grund für die Sperre beseitigt hat.

11.3 Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden (z.B. Verlust des Endgerätes, Verdacht auf Nutzung durch Dritte) sperrt tm Mittelstand unverzüglich.

11.4 Die Pflicht zur Vergütung bleibt während der Sperre bestehen.

#### 12 Termine, Leistungsverzögerung, Höhere Gewalt

Sofern tm Mittelstand die Verfügbarkeit einer Anwendung oder eines Systems schuldet, gelten Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selber (z.B. Viren, Würmer, DoS-Attacken, trojanische Pferde), die tm Mittelstand auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht vorhersehen konnte, hat tm Mittelstand nicht zu vertreten und ist gleichzusetzen mit Höherer Gewalt.

#### 13 Internet Domains

13.1 tm Mittelstand stellt jeweils dem Kunden für die Nutzung der Produktleistungen „mobileExchange“ eine dedizierte SUB-Domain bereit. Die Nutzung dieser Domain für die Dauer des Vertrags und für die jeweilige Produktleistung ist kostenfrei. Weitergehende oder dauerhafte Nutzungsrechte an dieser Domain erlangt der Kunde nicht.

13.2 Auf Wunsch übernimmt tm Mittelstand die Vermittlung des Registrierungsantrages für den Kunden. Dabei übernimmt der Kunde die Mitwirkungspflichten des Domain Inhabers gegenüber dem Domain Registrators.

13.3 Ein Verfügbarkeitsstatus einer noch nicht registrierten Internetdomain ist nicht verbindlich. Es gelten die Vergaberichtlinien der entsprechenden Domain Registratoren, z.B. DENIC.

13.4 Der Kunde versichert, bei der Registrierung keine Rechte Dritter zu verletzen und keine gesetzeswidrigen Zwecke zu verfolgen. Der Kunde stellt tm Mittelstand von sämtlichen Schadensersatzansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Registrierung und Nutzung von Domains frei.

13.5 tm Mittelstand übernimmt keine Gewähr dafür, dass eine vom Kunden beauftragte Internetdomain frei von Rechten Dritter ist oder auf Dauer Bestand hat. Dies gilt auch für die unterhalb der Domain vergebenen Subdomains.

13.6 Der Kunde stellt sicher, dass im Falle der Vertragsbeendigung, sämtliche Internetdomains unmittelbar in die Betreuung eines neuen Dienstleisters übergeben werden, oder er auf die Domains verzichtet. Zum Übergang an einen neuen Dienstleister kann tm Mittelstand widersprechen, soweit offene Forderungen gegenüber dem Kunden bestehen.

13.7 Sollte nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende ein Übergangsantrag (KK-Antrag) bei tm Mittelstand eingegangen sein, kann tm Mittelstand die Domain des Kunden nach eigenem Ermessen an die zuständige Registrierung zurückgeben oder endgültig diskonnektieren.

#### 14 Haftung

14.1 Die Haftung von tm Mittelstand richtet sich nach den Regelungen zur Haftung gemäß Abschnitt A. Ziffer 11 in den Allgemeinen Bestimmungen dieser AGB's.

#### 15 Vertragslaufzeit / Kündigung

15.1 Vertragslaufzeiten und ordentliche Kündigungsfristen richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung.

15.2 Sofern nicht Abweichendes vereinbart ist, hat der Vertrag eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch um ein Jahr. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Vertragsende gekündigt werden.

15.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung bleibt unberührt.

15.4 tm Mittelstand ist zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere berechtigt, wenn der Kunde gegen die Regelungen der Ziffern 9.3 und 9.6 des Abschnitts F. verstößt. Im Übrigen gelten die Regelungen gemäß Abschnitt A Ziffer 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 in den Allgemeinen Bestimmungen.

15.5 Mit Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Rechtsgrund, endet das Recht des Kunden, die Produktleistungen zu nutzen. Hinsichtlich der Nutzbarkeit der Produktleistungen gelten die Regelungen der Ziffer 9 des Abschnitts F. mit Wirksamwerden der Kündigung entsprechend. Nutzungsrechte an zur Verfügung gestellter Software enden ebenfalls.

#### G. Besondere Bestimmungen managedConnect

##### 1 Geltungsbereich

Die folgenden Bestimmungen sind auf Leistungen im Rahmen der Dienste managedConnect anwendbar.

##### 2 Leistungserbringung

2.1 Das Angebot zur Leistungserbringung erfolgt vorbehaltlich der tatsächlichen Verfügbarkeit der Services sowie im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der tm Mittelstand. Die grundsätzliche Verfügbarkeit der von Dritten (Netzbetreibern) erbrachten Services wird von tm Mittelstand nicht garantiert. tm Mittelstand behält sich vor, Angebote entsprechend zurückzuziehen.

2.2 Sofern tm Mittelstand Vorleistungen anderer Netzbetreiber bezieht, kann tm Mittelstand die Qualität und die Verfügbarkeit dieser Netze nicht beeinflussen. Diesbezügliche Störungen und die Verfügbarkeit dieser Dienste hat tm Mittelstand daher nicht zu vertreten.

2.3 tm Mittelstand ist berechtigt, ihre Leistungen zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistung zeitweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dieses aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetreibers, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der In-Operabilität der Dienste oder des Datenschutzes erforderlich ist.

2.4 tm Mittelstand wird dem Kunden über die Nichtverfügbarkeit von Leistungen informieren und gegebenenfalls bereits gezahlte Entgelte für nicht verfügbare Leistungen erstatten.

##### 3 Vergütung

3.1 Der Abrechnungszeitraum beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Ist das Entgelt nur für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieses tagesgenau berechnet.

3.2 Die vereinbarten Entgelte werden jeweils mit Rechnungsstellung fällig. Verbrauchsunabhängige Entgelte werden monatlich im Voraus, verbrauchsabhängige Entgelte werden monatlich nachschüssig in Rechnung gestellt.

##### 4 Änderungen der Produktbeschreibungen und Preise

4.1 Die vereinbarten Leistungen und Produktbeschreibungen können von tm Mittelstand geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist, der bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war, wenn die Änderung für den Kunden zumutbar ist und wenn der Kunde hierdurch gegenüber der ursprünglich vereinbarten Leistung objektiv nicht schlechter gestellt wird und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein solcher triftiger Grund liegt vor, wenn technische Neuerungen auf dem Markt eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann, oder wenn Dritte, von denen tm Mittelstand zur Erbringung der Leistung notwendige Vorleistungen beziehen, ihr Leistungsangebot ändern. Die Änderung ist zumutbar, wenn sich daraus keine wesentlichen Einschränkungen für die vom Kunden genutzten Leistungen ergeben oder ein alternativer Dienst mit einer im Wesentlichen vergleichbaren Leistung zur Verfügung steht.

4.2 Die vereinbarten Preise können zum Ausgleich von gestiegenen Kosten und insbesondere in den folgenden Fällen angepasst werden a) Dritte, von denen tm Mittelstand zur Leistungserbringung notwendige Vorleistungen bezieht, erhöhen die Preise, b) Softwarehersteller, auf deren Lizenzen und Supportleistungen tm Mittelstand zur Leistungserbringung angewiesen ist, erhöhen die Lizenz- und/oder Supportpreise.

4.3 Ändert ein Dritter, von dem tm Mittelstand notwendige Vorleistungen zur Leistungserbringung bezieht, die Kosten für Sprachtelefoniedienste, kann tm Mittelstand im Ausmaß der Änderung durch den Dritten die Entgelte anpassen, sofern die Änderung lediglich verbrauchsabhängige Entgelte betrifft. Die Preisanpassung tritt frühestens in Kraft, wenn die Kostenänderung gegenüber tm Mittelstand wirksam wird, und begründet kein Kündigungsrecht des Kunden.

4.4 tm Mittelstand wird dem Kunden Änderungen gemäß vorgenannter Ziffern 4.1, 4.2 und 4.3 spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitteilen. Bei Änderungen im Sinne der Ziffern 4.1 und 4.2 kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von 3 Monaten nach Zugang der Änderungsmitteilung mit einer Frist von 30 Tagen frühestens für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. In der Änderungsmitteilung weist tm Mittelstand den Kunden auf sein Kündigungsrecht hin.

## 5 Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde wird: a) etwaige Schäden oder Mängel an den technischen Einrichtungen, den Anlagen oder an den Anschlusseinrichtungen oder Mängel hinsichtlich der Funktionstauglichkeit unverzüglich tm Mittelstand anzeigen; vor Abgabe einer Störmeldung wird er versuchen, die Ursache der Störung zu ermitteln; b) die überlassenen Einrichtungen vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannungen und/oder magnetische Wirkungen bewahren; c) Endeinrichtungen nicht anschließen, wenn die Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist; d) selbst für die notwendige Leitungen ab dem Abschlusspunkt Linientechnik (d.h. Endpunkt des Zugangsnetzes des Telefonnetzes) sorgen; e) Arbeiten an der Leitung, dem Leitungsnetz und/oder überlassenen Netzabschnitten ausschließlich durch tm Mittelstand oder deren Beauftragten durchführen lassen. Hierzu stellt der Kunde im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne z.B. über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung; f) die erforderlichen technischen Einrichtungen für Installation, Betrieb und Instandhaltung sowie geeigneter Aufstellräume und Leitungswege, Strom und Erdung rechtzeitig zur Verfügung stellen und diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand erhalten und tm Mittelstand oder deren Beauftragten den notwendigen Zugang zu diesen Einrichtungen gewähren; g) etwaige Passwörter nicht an Dritte weitergeben und vor unberechtigten Zugriff schützen.
- 5.2 Sind zur Installation von Telefonanschlüssen bauliche Maßnahmen notwendig, die der Kunde nicht selbst wirksam genehmigen kann, so hat er bei Vertragsschluss für das betroffene Grundstück eine Einverständniserklärung des dinglich Berechtigten vorzulegen (Grundstückseigentümergeklärung). Die Leistungserbringung von tm Mittelstand steht unter dem Vorbehalt, dass die Genehmigung des Grundstückseigentümers rechtzeitig vorliegt. Bei jedem Wechsel des Eigentümers oder Nutzungsberechtigten sorgt der Kunde für die erforderliche Genehmigung des Eigentümers oder des entsprechenden Nutzungsberechtigten.
- 5.3 Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis von tm Mittelstand den Telefonanschluss nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen oder Leistungen von tm Mittelstand weiterveräußern.
- 5.4 Der Kunde hat auch die Entgelte zu bezahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung des Telefonanschlusses durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.
- 5.5 Der Kunde hat vor Inanspruchnahme der Leistung Rufumleitung (Anrufweiterleitung) sicher zu stellen, dass die Anrufe nicht an einen Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ankommende Anrufe ebenfalls weitergeschaltet werden, und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem ein Anruf weitergeschaltet wird, mit der Weiterschaltung einverstanden ist.
- 5.6 Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, bei der Nutzung der ihm zugeteilten Rufnummern die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, insbesondere keine Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen unter Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften zu übersenden oder sonst zu übermitteln, und Rufnummern in das öffentliche Telekommunikationsnetz nur gemäß § 120 TKG zu übermitteln.

## 6 Einhaltung von Tarifbestimmungen

Bei Verstoß gegen oder Missachtung von Nutzungsbestimmungen der jeweiligen Produkttarife durch den Kunden ist tm Mittelstand berechtigt, den Tarif und/oder den betreffenden Vertrag sofort außerordentlich zu kündigen sowie Schadenersatz geltend zu machen.

## 7 Kundenverzeichnis

- 7.1 Auf Wunsch des Kunden stellt tm Mittelstand seinen Namen, seine Anschrift und seinen Beruf oder sein Gewerbe den Netzbetreibern zur Aufnahme in die öffentlichen Telefonverzeichnisse zur Verfügung. Dasselbe gilt für eine Weitergabe der Daten an den Auskunftsdienst des jeweiligen Netzbetreibers und der Deutschen Telekom.
- 7.2 Die Rufnummern sind standardmäßig für die Inversuche (Bekanntgabe von Namen und Anschrift aufgrund der Rufnummer) gesperrt. Der Kunde kann jedoch jederzeit durch Mitteilung an tm Mittelstand einzelne oder alle Rufnummern zur Inversuche freigeben.

## 8 Datenschutz

Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Daten - insbesondere Einzelbindungsnachweise - werden von tm Mittelstand aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens nach Ablauf der jeweils geltenden gesetzlichen Frist nach Rechnungsversand gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung beauftragt hat oder eine gesetzliche Bestimmung eine längere Speicherung vorsieht.

## 9 Termine, Leistungsverzögerung, Höhere Gewalt

Lieferungs- und Leistungsverzögerungen aufgrund eines Ausfalls von Kommuni-

kationsnetzen sowie Störungen im Bereich des Diensteanbieters/ Netzbetreibers hat tm Mittelstand nicht zu vertreten.

## 10 Gewährleistung

- 10.1 tm Mittelstand erbringt ihre Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik sowie unter Einhaltung der anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- 10.2 tm Mittelstand gewährleistet, dass ihre Leistungen die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen; sie bestimmt sich ausschließlich nach den zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarungen und über die Eigenschaften, Merkmale und Leistungscharakteristika der Leistungen.
- 10.3 tm Mittelstand übernimmt keine Gewähr für Störungen oder Einschränkungen von Leistungen, die auf (a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Telekommunikationsnetz; (b) die technische Ausstattung oder die Netzinfrastruktur des Kunden; (c) den ungeeigneten, unsachgemäßen und fehlerhaften Anschluss an das Telekommunikationsnetz durch Kunden oder Dritte; (d) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte; (e) die Anbindung an nicht von tm Mittelstand oder deren Beauftragten gestellte Endgeräte, Leistungen oder ähnliches (sog. „Fremdprodukte“); (f) die Nichteinhaltung der in der Produktbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformationen vorgegebenen Hinweise und Bestimmungen zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden von tm Mittelstand beruhen; (g) Lieferungs- und Leistungsverzögerungen aufgrund eines Ausfalls von Kommunikationsnetzen, welche nicht von tm Mittelstand betrieben werden, sowie Störungen im Bereich des Diensteanbieters / Netzbetreibers; (g) notwendigen Wartungsarbeiten.
- 10.4 Nach Zugang einer Störungsmeldung ist tm Mittelstand zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- 10.5 Im Falle von Leistungsstörungen hat der Kunde das Recht, Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen oder die Kündigung des Vertrages zu erklären. Beide Rechtsbehelfe kann der Kunde allerdings nur geltend machen, wenn tm Mittelstand die Leistungsstörungen zu vertreten hat und eine vom Kunden gesetzte angemessene Frist zur Wiederherstellung der einwandfreien Leistung erfolglos verstrichen ist.
- 10.6 Aus dem Ausfall der Nutzungsmöglichkeit während notwendiger und ordnungsgemäß durchgeführter Wartungsarbeiten kann der Kunde gegen tm Mittelstand kein Anspruch auf Schadens- und/oder Aufwendungsersatz herleiten. tm Mittelstand bemüht sich, die wartungsbedingten Ausfälle im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten so gering wie möglich zu halten.

## 11 Haftung

- 11.1 Bei im Rahmen der Leistungserbringung fahrlässig verursachten Vermögensschäden gilt abweichend zu Abschnitt A Ziffer 11 in den Allgemeinen Bestimmungen: Die Haftung von tm Mittelstand GmbH ist auf einen Höchstbetrag von 12.500,00 EUR je Kunden bzw. 1 Mio. EUR gegenüber der Gesamtheit der jeweils durch ein schadensverursachendes Ereignis Geschädigten begrenzt, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich verursacht. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die letztgenannte Höchstgrenze, so wird jeder einzelne Schadensersatzanspruch in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 11.2 Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung von tm Mittelstand, die diese gemäß §70 TKG mit einem Kunden, der kein Verbraucher ist, geschlossen hat, geht der Haftungsregelung der vorstehenden Ziffer 11.1 vor.
- 11.3 Im Übrigen gilt die Regelung zur Haftung in den Allgemeinen Bestimmungen.

## 12 Kündigung

- 12.1 Vertragslaufzeiten und ordentliche Kündigungsfristen richten sich nach der jeweiligen Vereinbarung. Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt jedoch eine Mindestvertragsdauer von einem (1) Jahr zzgl. der Restmonate des laufenden Jahres des Vertragsabschlusses sowie eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Vertragsende. Sofern keine schriftliche Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag automatisch auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- 12.1 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Es gelten die Regelungen zur Kündigung gemäß Abschnitt A Ziffer 12.2, 12.3, 12.4, 12.5 in den Allgemeinen Bestimmungen.
- 12.2 tm Mittelstand behält sich das Recht vor, Leistungen aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen mit einer Frist von 90 Kalendertagen einzustellen, soweit tm Mittelstand dem Kunden eine weitgehend vergleichbare Leistung anbieten kann.