

Allgemeine Geschäftsbedingungen



NORMA connect® Prepaid

1. Wer ist Ihr Vertragspartner?

Ihr Vertragspartner ist die **Telekom Deutschland GmbH** (im Folgenden „TDG“ genannt), **Landgrabenweg 151, 53227 Bonn** (Amtsgericht Bonn, HRB 5919).

2. Wie kommt der Vertrag zustande?

Soweit wir mit Ihnen nichts anderes vereinbart haben, kommt der Vertrag mit Zugang unserer Auftragsbestätigung zustande. Falls wir unsere Leistung früher bereitstellen, kommt der Vertrag schon mit Bereitstellung der Leistung (Freischaltung der SIM-Karte) zustande. Bitte beachten Sie, dass die SIM-Karte nur freigeschaltet werden kann, wenn eine Identitätsprüfung anhand eines nach § 172 des Telekommunikationsgesetzes vorgeschriebenen Ausweisdokumentes erfolgt ist.

3. Welche Leistungen erbringt TDG?

3.1 Unsere Leistungen ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

3.2 Die Nennung der für die Leistungserbringung von uns eingesetzten Netztechnologie und Technik in Vertragsunterlagen oder auf Internetseiten erfolgt zur Information und stellt – soweit nicht ausdrücklich als vertragliche Leistung vereinbart – keine vertragliche Vereinbarung dieser Netztechnologie und Technik dar. Wir sind in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik frei. Zur Netztechnologie und Technik gehören zum Beispiel Netz- und Übertragungstechnologien und -protokolle, technische Infrastrukturen und Plattformen sowie Benutzeroberflächen. Um auf technologische Neuerungen reagieren zu können, sind wir berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn dadurch die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht verändert werden. Führen Änderungen bei der Netztechnologie und Technik zu Änderungen der vertraglich vereinbarten Leistungen, gelten die Regelungen der Ziffer 8 [Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?].

4. Welche Pflichten und Obliegenheiten haben Sie?

Auch Sie haben Pflichten und sogenannte Obliegenheiten. Sie sind insbesondere verpflichtet,

- a) die bereitgestellten Leistungen ausschließlich zu den vertraglich vereinbarten Zwecken und im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen,
- b) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, der Bankverbindung, des Rechnungsempfängers, sowie der für die Vertragsabwicklung benannten E-Mail-Adresse unverzüglich der TDG mitzuteilen,
- c) persönliche Zugangsdaten (wie Passwort/PIN/PUK) geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, falls Sie vermuten, dass unberechtigte Personen die Zugangsdaten kennen,
- d) den Verlust der SIM-Karte unverzüglich der TDG mitzuteilen. Sie müssen nur die Entgelte zahlen, die angefallen sind, bis Sie uns benachrichtigt haben.
- e) Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter (z.B. Urheber- und Markenrechte) zu beachten.

5. Was ist nicht erlaubt?

- 5.1 Ihnen ist es nicht gestattet,
 - a) die Leistungen ohne unsere Zustimmung Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen,
 - b) selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von TDG überlassenen Leistungen aufzutreten,
 - c) unsere Leistungen für die Übermittlung oder Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen,
 - d) gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung) zu übersenden,
 - e) die Leistungen ohne unsere Zustimmung für Machine-to-Machine-(M2M) Anwendungen bzw. -verbindungen zu nutzen.
- 5.2 Weitere unzulässige Nutzungen für einzelne Produkte können in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten geregelt sein.

6. Wie bezahlen Sie?

- 6.1 Um entgeltliche Telekommunikationsdienstleistungen nutzen zu können, müssen Sie Guthaben auf Ihrem Guthabenkonto haben. Die Preise werden mit der Erbringung der Leistung (z.B. Herstellung der Mobilfunk-Verbindung) fällig und von Ihrem Guthabenkonto abgebogen.
- 6.2 Sie können das Guthabenkonto durch Voraus-

zahlung bestimmter Beträge über die von uns zur Verfügung gestellten Verfahren bis zu einer Obergrenze von 300,00 EURO aufladen.

- 6.3 Die Aufladungen werden auf Ihrem Guthabenkonto verbucht. Sie können jederzeit Ihren Kontostand abfragen, allerdings erfolgt die Angabe des Kontostandes aus technischen Gründen nicht zeitgenau zur Abfrage und ist aus diesen Gründen unverbindlich und begründet keinen selbständigen Anspruch auf Herstellung von Mobilfunk-Verbindungen im Gegenwert.
- 6.4 Beanstandungen gegen die Abbuchung von vorausbezahlten Guthaben von Ihrem Guthabenkonto müssen spätestens innerhalb von acht Wochen ab Abbuchung bei TDG eingegangen sein.

7. Verzug

- 7.1 Geraten Sie mit Ihrer Zahlungsverpflichtung im Lastschriftverfahren in Verzug, sind wir berechtigt, Sie für das Verfahren der Direktaufladung Lastschriftverfahren auf Ihre Kosten zu sperren.
- 7.2 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt unberührt.

8. Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?

- 8.1 Die AGB können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist,
- die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
 - die die TDG nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und
 - deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und
 - soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrags nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglichen Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Kündigungsregelungen.
- 8.2 Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der

Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.

- 8.3 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der TDG und Ihrer Gegenleistung nicht zu Ihren Ungunsten verschoben wird, so dass die Änderung für Sie zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn
- die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder
 - neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 8.4 Änderungen der AGB und der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.3 werden wir Ihnen mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Sie können die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Ein Kündigungsrecht steht Ihnen nicht zu, wenn die Änderungen
- ausschließlich zu Ihrem Vorteil sind,
 - rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf Sie haben oder
 - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

9. Wie können wir unsere Preise ändern?

9.1 Wir sind berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).

- a) Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für die Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z.B. für Technik, besondere Netzzugänge und Nutzusammenschaltungen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energiekosten, Gemeinkosten (z.B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z.B. aus §§ 223, 224 TKG).
- b) Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken
- c) Steigerungen bei einer Kostenart, z.B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von TDG die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für Sie ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

9.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 werden wir Ihnen mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei der Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu kündigen. Sie können die Kündi-

gung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht aufgrund der Änderung werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein Kündigungsrecht steht Ihnen nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

9.3 Unabhängig von den Regelungen der Ziffer 9.1 bis 9.2 sind wir für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung haben Sie kein Kündigungsrecht.

10. Wie haften wir?

10.1 Wir haften nach § 70 TKG und dem Produkthaftungsgesetz.

10.2 Außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Regelungen gilt Folgendes:

- a) Wir haften bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.
- b) Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt

Wenn

- wir durch leichte Fahrlässigkeit mit unserer Leistung in Verzug geraten sind,
- unsere Leistung unmöglich geworden ist oder
- wir eine wesentliche Pflicht verletzt haben, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.

c) Für den Verlust von Daten haften wir bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 10.2.b) nur, soweit Sie ihre Daten regelmäßig so gesichert haben, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

d) Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.

11. Was gilt hinsichtlich Vertragslaufzeit und Kündigung?

11.1 Ein Vertragsverhältnis ohne Mindestvertragslaufzeit können Sie **ohne Einhaltung einer Frist** kündigen. Von der Telekom kann das Vertragsverhältnis mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden.

11.2 Ein Vertragsverhältnis mit einer Mindestvertragslaufzeit von 6 Monaten (z.B. NORMA connect Smart 6) ist für beide Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

11.3 Die **Mindestvertragslaufzeiten** und **Kündigungsfristen für zusätzliche Leistungen (Tarifoptionen)** sind in der Leistungsbeschreibung bzw. **Preisliste** der jeweiligen Option **geregelt**.

11.4 Die Kündigung kann in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) erfolgen.

11.5 Das Recht für Sie und uns den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

11.6 Mit der Kündigung des Vertrages enden auch Vertragsverhältnisse über zusätzliche Leistungen (Tarifoptionen). Durch Kündigung der zusätzlichen Leistungen wird der Mobilfunkvertrag nicht beendet.

11.7 Sie haben nach Vertragsbeendigung einen Anspruch auf Erstattung des von Ihnen entgeltlich aufgeladenen Restguthabens. Von der TDG unentgeltlich überlassenes Guthaben (geschenktes Guthaben, Bonusguthaben) wird nicht erstattet.

12. Welche Informationen sind noch wichtig für Sie?

12.1 Informationen über die von uns zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden Sie im Internet unter www.norma-connect.de/service#rechtstexte.

12.2 Die Kontaktadressen für Serviceleistungen finden Sie im Internet unter www.norma-connect.de/service.

12.3 Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis finden Sie unter www.norma-connect.de/rechts-texte.

12.4 Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen wir auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, findet sich im Internet unter www.telekom.de/dienstesicherheit.

12.5 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

a) Anbieterwechsel zum Vertragsende Sie müssen Ihren Vertrag mit der TDG fristgerecht gekündigt haben. Der vom neuen Anbieter übermittelte und vollständig ausgefüllte Anbieterwechselauftrag muss spätestens acht Arbeitstage vor dem Datum des Vertragsendes bei der TDG eingehen.

b) Rufnummernmitnahme vor Vertragsende Sie können Ihre Rufnummer jederzeit auf einen anderen Mobilfunkanbieter übertragen. Der vom anderen Anbieter übermittelte Portierungsauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens acht Arbeitstage vor dem Datum der Rufnummernübertragung der TDG zugehen. Der Mobilfunkvertrag mit der TDG bleibt von der Rufnummernübertragung ansonsten unberührt.

12.6 Wird bei einem Anbieterwechsel Ihr Anschluss länger als einen Arbeitstag unterbrochen, können Sie von uns, sofern wir abgebender Anbieter sind, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen. Dies gilt nicht, wenn Sie die Verzögerung zu vertreten haben. Die vorgenannte Entschädigung steht Ihnen einmalig auch dann zu, wenn wir als aufnehmender oder abgebender Anbieter einen mit Ihnen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumen. Die Entschädigungszahlungen stehen Ihnen nicht zu, wenn Sie die Verzögerung oder das Versäumnis des Termins zu vertreten haben.

- 12.7 Erfolgt eine Rufnummernmitnahme und technische Aktivierung der Rufnummer nicht spätestens innerhalb des Arbeitstages, der auf den mit Ihnen vereinbarten Tag folgt, steht Ihnen für jeden Tag der Verzögerung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro zu, sofern wir als aufnehmender oder abgebender Anbieter die Verzögerung zu vertreten haben.
- 12.8 Halten wir einen vereinbarten Kunden-dienst- oder Installationstermin im Falle einer Ent-störung, eines Umzuges oder eines An-bieterwechsels nicht ein, steht Ihnen eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monats-entgeltes, je nachdem welcher Betrag höher ist, zu. Dies gilt nicht, wenn Sie die Ver-säumnis des Termines zu vertreten haben.
- 12.9 Im Falle von
- a) erheblichen, kontinuierlichen oder regel-mäßig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung des Internetzu-gangsdienstes und der gemäß des Artikels 4 Abs. 1 Buchstabe a bis d der EU-Verord-nung 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von Bundesnetzagentur bereitgestellten von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Über-wachungsmechanismus ermittelt wurden.
 - b) anhaltenden oder häufig auftretenden er-heblichen Abweichungen zwischen der tat-sächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdiens-tes mit Ausnahme eines Internetzugangs-dienstes sind Sie, sofern Sie Verbraucher sind, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Ent-gelt unter den Voraussetzungen und im Um-fang des § 57 Abs. 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhal-tung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- 12.10 Sie können verlangen, dass die Nutzung Ihres Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbe-reiche unentgeltlich durch die TDG netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist
- 12.11 Sie können verlangen, dass die Identifizierung Ihres Mobilfunk-Anschlusses zur Inanspruch-nahme und Abrechnung einer neben der Ver-bindung erbrachten Leistung unentgeltlich durch die TDG netzseitig gesperrt wird
- 12.12 Sie können jederzeit verlangen, mit Ihrer Ruf-nummer, Ihrem Namen, Ihrem Vornamen und Ihrer Anschrift in ein allgemein zugängliches Endnutzerverzeichnis unentgeltlich eingetra-gen oder gespeichert zu werden oder diese Angaben berichtigen oder wieder löschen zu lassen
- 12.13 Zur Beilegung eines Streits mit der TDG über die in § 68 TKG genannten Fälle können Sie durch einen Antrag ein Schlichtungs-verfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. Die TDG ist bereit an Schlich-tungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An Streitbeilegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.
- 12.14 Vor Freischaltung einer Telekommunikations-dienstleistung im Sinne des § 172 TKG sind als personenbezogene Daten von Ihnen bereitzu-stellen und von uns zu erfassen: Namen und die Anschrift des Anschlussinhabers und bei natürlichen Personen deren Geburtsdatum.
- 13. Was gilt sonst noch?**
- 13.1 Wir sind berechtigt, die Leistungen durch Drit-te zu erbringen. Wir haften für die Leis-tungserbringung von Subunternehmern wie für eigen-es Handeln.
- 13.2 Die TDG ist berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne Ihre Zustimmung auf die Deutsche Tele-kom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 6794) oder auf einen sonstigen Dritten zu übertragen. Ihnen steht für den Fall der Übertragung auf einen namentlich nicht genannten Dritten das Recht zu, den Vertrag mit der TDG ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 13.3 Vertragsbezogene Mitteilungen von TDG an Sie erfolgen nach Wahl der TDG durch Zusendung an die von Ihnen benannte An-schrift oder durch Übermittlung einer E-Mail oder einer Kurzmitteilung (SMS). Kündigungen erfolgen nicht per SMS.

13.4 Als Kunden werden nur Verbraucher akzeptiert. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht und für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Gerichtsstand Bonn. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.