

Allgemeine Geschäftsbedingungen der pinnau.com GmbH & Co. KG für Multimediadienste (Multimedia-AGB) Gültig ab 25.05.2018

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die pinnau.com GmbH & Co. KG, Am Hafen 67, 25421 Pinneberg, kundenservice@pinnau.com, HR A 6308 Amtsgericht Pinneberg, (nachfolgend „pinnau.com“ genannt) erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des jeweiligen Auftragsformulars und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste jeweils zur Anwendung kommenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Telemediengesetzes (TMG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 vom 27.04.2016, EU-DSGVO) sowie der sonstigen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Auf die vorgenannten Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Erteilung des Auftrages hingewiesen und er erkennt sie durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes an. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, die Beseitigung von Störungen und bei Produkt-/Tarifwechseln Anwendung.
- (2) Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Produktleistungsbeschreibungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

§ 2 Änderungen Allgemeiner Geschäftsbedingungen und Leistungen

- (1) pinnau.com kann den Vertrag mit dem Kunden und diese Multimedia-AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern. pinnau.com kann die Multimedia-AGB insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der Multimedia-AGB notwendig wird. Darüber hinaus kann pinnau.com die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden.
- (2) pinnau.com ist zu Preisänderungen berechtigt. pinnau.com wird den Kunden über Preiserhöhungen im Internet unter der Homepage von pinnau.com www.pinnau.com spätestens vier (4) Wochen vor deren Inkrafttreten informieren und die neuen Preise bekannt geben. Bei Preisänderungen hat der Kunde das Recht zur außerordentlichen Kündigung innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung. Die Preiserhöhung gilt als genehmigt, wenn der Kunde innerhalb der genannten Frist nicht von seinem Kündigungsrecht Gebrauch macht; pinnau.com wird den Kunden auf diese Rechtsfolge gesondert hinweisen.
- (3) Über Änderungen von Vertragsbedingungen sowie der Multimedia-AGB und/oder der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der Kunde in Textform informiert. Die Änderungen treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht in Textform einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung bei pinnau.com eingegangen sein. pinnau.com wird den Kunden zu Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens gesondert hinweisen. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Eine Anpassung der Multimedia-AGB an gesetzliche Vorschriften gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zu Ungunsten des Kunden.
- (4) pinnau.com ist berechtigt, seine Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik anzupassen, soweit hiervon die vom Kunden gebuchten Leistungen nicht beeinträchtigt werden.

§ 3 Vertragsabschluss und Widerrufsrecht

- (1) Alle Angebote von pinnau.com sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind bis zum verbindlichen Angebot bzw. bis zur Auftragsbestätigung unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von pinnau.com zwischen pinnau.com und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch pinnau.com (Auftragsbestätigung), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten nach § 8 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Von den üblichen Vertragsbedingungen abweichende Sonderabsprachen haben nur Geltung, wenn sie schriftlich zwischen pinnau.com und dem Kunden vereinbart wurden.
- (3) pinnau.com kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. pinnau.com ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.
- (4) Bestellt ein Verbraucher Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, wird pinnau.com den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden
- (5) Widerrufsrecht: Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312b BGB außerhalb von Geschäftsräumen einen Vertrag mit der pinnau.com GmbH abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie (pinnau.com GmbH & Co. KG, Am Hafen 67, 25421 Pinneberg, Tel: 0800 0 203 204, Fax: 04101 203 144, kundenservice@pinnau.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten,

die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

- (6) Ein Muster-Widerrufsformular befindet sich am Ende dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 4 Leistungsumfang

- (1) pinnau.com ermöglicht dem Kunden den Zugang zu seiner bestehenden Kommunikationsinfrastruktur und der Nutzung seiner Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Multimedialvertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den jeweils geltenden Preislisten sowie den Datenschutzhinweisen, die unter www.pinnau.com und in den Geschäftsräumen der pinnau.com eingesehen werden können.
- (2) Soweit pinnau.com entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, gehören diese nicht zum entgeltlichen Austauschverhältnis und können daher jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (3) Die Leistungsverpflichtung von pinnau.com gilt vorbehaltlich eigener richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung von pinnau.com mit Vorleistungen, soweit pinnau.com mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von pinnau.com beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Software-Einrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z.B. Rundfunksignale (Satellitensignale).
- (4) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifischen Besonderheiten oder übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann. Für diesen Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.
- (5) pinnau.com setzt geeignete Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden.
- (6) pinnau.com erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

§ 5 Hardware-Überlassung

- (1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von pinnau.com angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware. Diese kann von pinnau.com leih- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei pinnau.com oder im Handel käuflich erworben werden.
- (2) Von pinnau.com überlassene miet- oder leihweise Hardware (Kabelreceiver, Modems, Router etc.) verbleibt im Eigentum von pinnau.com.
- (3) pinnau.com ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungssicherheit zu verlangen. Die Hinterlegungssicherheit wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungssicherheit erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
- (4) pinnau.com behält sich vor, die leih- oder mietweise überlassene Hardware und/oder Software/Firmware dieser Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren und die Konfiguration zur Erbringung der Dienste zu ändern. Der Kunde hat pinnau.com zu diesem Zweck Zugang zu gewähren. Der Kunde selbst ist nicht berechtigt, die überlassene Hardware bzw. darauf befindliche Firmware zu verändern.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware von pinnau.com zu unterlassen und pinnau.com über Beeinträchtigungen bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann pinnau.com den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (6) Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör, auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an eines der auf der Internetseite der pinnau.com GmbH (www.pinnau.com) genannten Service-Center zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird pinnau.com dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs entsprechend in Rechnung stellen.
- (7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden und Eigentumsbeeinträchtigungen an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. pinnau.com berechnet ein pauschales Entgelt in angemessener Höhe zum Endverbraucherpreis. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass pinnau.com kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass pinnau.com ein niedrigerer Schaden entstanden ist. pinnau.com wird den jeweils vom Kunden geschuldeten Betrag mit der ggf. einbehaltenen Hinterlegungssicherheit verrechnen.

§ 5a Nutzung kundeneigener Telekommunikationsendrichtungen (sog. Routerfreiheit)

- (1) Gemäß § 3 Abs. 1 des Gesetzes für Funkanlagen und Telekommunikationsendrichtungen (FTEG) ist der Kunde berechtigt, eigene Telekommunikationsendrichtungen (z.B. Router) an das Multimedialnetz von pinnau.com anzuschließen (sog. Routerfreiheit). Auch wenn der Kunde sich für den Erwerb und den Einsatz eines eigenen Endgerätes entscheidet, überlässt ihm pinnau.com für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs während der Dauer des Vertrages das dafür erforderliche Endgerät stets zusätzlich leihweise.
- (2) Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlässt pinnau.com dem Kunden bei Vertragsschluss außerdem
 - a) Angaben über die technischen Einstellungen des pinnau.com-Multimedialnetzes (Netzparameterdaten),
 - b) die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs erforderlichen Zugangsdaten und
 - c) sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.
- (3) Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:
 - a) Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit den technischen Einstellungen des Multimedialnetzes von pinnau.com

kompatibel ist.

- b) Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Multimedienetz von pinnau.com anschließbaren und betreibbaren Endgerätes verantwortlich.
- c) Dem Kunden ist bekannt, dass
 - pinnau.com bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z.B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren kann, da die Möglichkeit von pinnau.com, diese Service-Qualität zu gewährleisten, davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter von pinnau.com unterstützt;
 - mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann;
 - die einwandfreie Notrufnummer (110, 112) von pinnau.com auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann;
 - die nomadische Nutzung nach § 7 Abs. 4 bis 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz zwecks Gewährleistung der Notrufrückverfolgbarkeit nicht gestattet ist.
- d) Der Kunde ist verpflichtet,
 - die ihm von pinnau.com überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern;
 - das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten; pinnau.com bietet hierfür keinen Service an;
 - sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät für die Systeme von pinnau.com als fremdes Endgerät erkennbar ist und dessen Kommunikation mit Auto-Provisioning-Systemen von pinnau.com sperrt; andernfalls ist der Kunde damit einverstanden, dass das Auto-Provisioning-System von pinnau.com ggf. das kundeneigene Endgerät mit pinnau.com-eigener Firm- und Software bespielt und damit die Daten auf dem kundeneigenen Endgerät verändert werden;
 - sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notrufnummer (110, 112) möglich ist; auf § 7 Abs. 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz wird ausdrücklich hingewiesen;
 - sicherzustellen, dass das Endgerät im Falle eines Technologiewechsels bei pinnau.com den neuen Spezifikationen von pinnau.com entspricht; pinnau.com wird den Kunden im Vorhinein hierzu informieren und u.U. den von pinnau.com leihweise überlassenen Router austauschen;
 - sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät den aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt; insbesondere hat der Kunde sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und die Passwortvorschriften des § 21 dieser Multimedia-AGB umzusetzen.
- e) Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, ist pinnau.com befugt, das Endgerät für den Zugang zum Multimediennetz von pinnau.com zu sperren. pinnau.com wird den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.
- f) Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z.B. aktuelle Software-Updates, Vorhandensein einer wirksamen Firewall, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Missbrauch, Hackerangriffe, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, www.ietf.org) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.
- g) Störungen des pinnau.com-Anschlusses können aus netztechnischen Gründen nur dann von pinnau.com überprüft, bearbeitet und beseitigt werden, wenn der Kunde das ihm leihweise überlassene pinnau.com-eigene Endgerät an den pinnau.com-Anschluss anschließt; erfolgt dies nicht, so ist pinnau.com nicht zur Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung verpflichtet.
- h) Support durch pinnau.com am kundeneigenen Endgerät und/oder im kundeneigenen LAN/WLAN erfolgt nicht.

§ 6

Voraussetzung für die Leistungserbringung

- (1) Voraussetzung für die Leistungserbringung von pinnau.com ist ein Hausanschluss sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose). pinnau.com behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen einzuholen. Für Kunden, die Grundstückseigentümer sind, gelten ergänzend die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Hausanschluss-AGB“.
- (2) Der Vertrag zwischen pinnau.com und einem Kunden, der nicht Grundstückseigentümer ist, kann von pinnau.com ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen von pinnau.com nicht innerhalb eines Monats den Antrag des/der dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt. Der Nutzungsvertrag gemäß der Anlage zu § 45a TKG berechtigt die pinnau.com, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.
- (3) Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn pinnau.com den Grundstücknutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- (4) Geht das Eigentum an dem Grundstück an einen Dritten über, so ist der Kunde verpflichtet, pinnau.com unverzüglich nach Kenntnis vom Eigentumsübergang hiervon zu unterrichten und den neuen Eigentümer bekannt zu geben.

§ 7

Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste (Bereitstellung) ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn pinnau.com diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch pinnau.com geschaffen hat, so dass pinnau.com den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Werden Termine in der Terminbestätigung nicht ausdrücklich als „Fixtermine“ bezeichnet, so handelt es sich nicht um eine Leistung, die nur zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) Gerät pinnau.com mit einer wesentlichen Vertragspflicht in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen berechtigt, den Vertrag zu kündigen.
- (3) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von pinnau.com liegende und von pinnau.com nicht zu vertretende Ereignisse („Höhere Gewalt“) – hierzu gehören u.a. Feuer, Hochwasser, Krieg, Naturkatastrophen, Streik bei Dritten, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen, Behörden und Flughafenbetriebergesellschaften, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, durch Dritte verursachte Leitungsbrechungen, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von pinnau.com oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von pinnau.com autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten – die die Leistungserbringung für pinnau.com vollständig, teilweise und/oder zeitweise unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden pinnau.com für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen pinnau.com, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 15 Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden für die Dauer des Beeinträchtigungszeitraums rückvergütet.

§ 8

Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug / Sperre

- (1) Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen sind der jeweils gültigen Preisliste, die unter www.pinnau.com veröffentlicht ist und in den Geschäftsräumen von pinnau.com ausliegt oder den geschlossenen Verträgen zu entnehmen. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.
- (2) Der Kunde ist zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die durch pinnau.com erbrachten und vom Kunden beauftragten Dienstleistungen für den Zeitraum der geltenden Vertragslaufzeit bzw. darüber hinaus verpflichtet, wenn er die Dienstleistungen darüber hinaus weiter nutzt.
- (3) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Multimediavertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.
- (4) Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde pinnau.com ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, werden die Entgelte von pinnau.com im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrifteinzug erfolgt nicht vor Ablauf von 10 Kalendertagen nach Rechnungsdatum.
- (5) Soweit der Kunde pinnau.com kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von pinnau.com gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein. Die Zahlung kann, sofern der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt hat, ausschließlich durch Bareinzahlung oder Überweisung erfolgen; eine Zahlung per Scheck oder Kreditkarte ist nicht möglich und wird von pinnau.com nicht akzeptiert.
- (6) Hat der Kunde ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Lastschrifteinzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt pinnau.com dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. pinnau.com ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (7) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal mit 3,00 € berechnet, als Mahnung gilt nicht die erste Zahlungserinnerung. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass pinnau.com kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist, pinnau.com bleibt es vorbehalten, einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist pinnau.com berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, es sei denn, dass pinnau.com im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist.
- (8) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber pinnau.com erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. pinnau.com wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit pinnau.com die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat pinnau.com Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 6 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.
- (9) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist pinnau.com berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 45k TKG zu sperren. Ebenfalls ist pinnau.com berechtigt, bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen bzw. den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Im Fall der Sperre wird zunächst die abgehende, verbindungskostenverursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperre an, so kann nach einer einwöchigen Abgangssperre auch die eingehende Telefonverbindung gesperrt (Vollsperrung) werden. Sperrkosten können dem Kunden gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt werden. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass pinnau.com kein oder ein geringerer Schaden oder eine Wertminderung entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ist, pinnau.com bleibt es vorbehalten einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen.
- (10) Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist pinnau.com nach § 45o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
- (11) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre vor, ist pinnau.com berechtigt, die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z.B. Video-on-Demand-Dienste) zu verweigern.
- (12) Im Übrigen darf pinnau.com eine Sperre nur durchführen, wenn
 - a) wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs (6) Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von pinnau.com in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird,
 - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der pinnau.com, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder
 - c) ein Fall des voranstehenden § 5a Abs. 3 e) dieser Multimedia-AGB vorliegt.
- (13) Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperre verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Die Sperre eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird gemäß aktueller Preisliste berechnet. Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 werden bis zu einer Kündigung des Anschlusses aufrechterhalten.
- (14) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird pinnau.com diese am darauffolgenden Werktag, sofern dieser kein Samstag ist, aufheben. Voraussetzung einer Aufhebung der Sperre ist der vollständige Ausgleich der offenen Forderungen inkl. der in Rechnung gestellten Mahn- und Sperrgebühren.
- (15) Wird pinnau.com nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 75,00 EUR in Zahlungsverzug gerät), so ist pinnau.com berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen bezogen auf alle Kunden der pinnau.com mit vergleichbarem Produktportfolio bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig. pinnau.com wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von 2 (zwei) Wochen nicht erbracht, so kann pinnau.com den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt pinnau.com ausdrücklich vorbehalten.
- (16) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen in Textform geäußerten Wunsch des Kunden hin auf sein Konto zurückerstattet.
- (17) Gegen Ansprüche von pinnau.com kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (18) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundentgelte.

§ 9

Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis

- (1) pinnau.com stellt dem Kunden die im Multimediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.
- (2) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieser für jeden Tag tagegenau anhand des Monatsentgeltes berechnet. pinnau.com behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. pinnau.com behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgeltes in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.
- (3) Die monatlichen Rechnungen sowie – falls vom Kunden gewünscht – der Einzelverbindungs nachweis werden dem Kunden von pinnau.com nach seiner Wahl in unsignierter elektronischer Form oder in Papierform zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden grundsätzlich spätestens am 20. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat im Kundenportal unter www.pinnau.com zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Im Falle der Vereinbarung des elektronischen Rechnungsversandes ist der Kunde verpflichtet, mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal abzurufen.

- (4) Wünscht der Kunde ausschließlich eine elektronische Rechnung, so kann pinnau.com dies von der gleichzeitigen Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber pinnau.com abhängig machen.
- (5) Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt pinnau.com im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsrechnung), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufzählung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grundrechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft pinnau.com keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

§ 10 Bonitätsprüfung

- (1) Soweit pinnau.com die vom Kunden in Anspruch genommenen Produkte nach Leistungserbringung abrechnet, ist pinnau.com befugt, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere dem BDSG und der EU-DSGVO zur Wahrung seiner berechtigten Zahlungsinteressen vor Abschluss des Vertrags und auch während dessen Dauer anhand der vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten Auskünfte der Wirtschaftsauskunftei SCHUFA Holding AG Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden (nachfolgend „SCHUFA“) zum Zweck der Überprüfung Kundenbonität einzuholen und im Falle nicht vertragsgemäßer Abwicklung des Vertrags (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzug) Auskünfte dorthin zur Wahrung seiner berechtigter Zahlungsinteressen weiterzugeben.
- (2) Der Kunde kann, sofern er Verbraucher ist, von SCHUFA unter der im vorangehenden Absatz genannten Adresse Auskunft über die ihn betreffenden gespeicherten Daten und weitere Informationen zur Datenverarbeitung erhalten. Nähere Informationen zur Tätigkeit von SCHUFA können dem SCHUFA-Informationsblatt entnommen oder online unter <https://www.schufa.de/de/datenschutz-dsgvo/> eingesehen werden.
- (3) Der Kunde ist darüber informiert, dass die pinnau.com mit der Kundenunterschrift SCHUFA über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages übermittelt. Beim Vorliegen der Voraussetzungen des BDSG wird pinnau.com der genannten Auskunft auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, betrügerisches Verhalten) übermitteln. Meldungen an Wirtschaftsauskunfteien dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) nur erfolgen, soweit dies nach der Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die genannte Auskunft speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner in der Europäischen Union, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit zu geben. Vertragspartner sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die genannte Auskunft auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die genannte Auskunft stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die genannte Auskunft Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die genannte Auskunft ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Scoring-Verfahren), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.
- (4) Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 lit b) und Art. 6 Abs. 1 lit. f) EU-DSGVO. Übermittlungen auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) EU-DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Unser unternehmerisches Interesse, unsere fälligen Forderungen Beitreiben zu können, gilt als berechtigtes Interesse gemäß der EU-DSGVO
- (5) pinnau.com kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kaution oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen bezogen auf alle Kunden der pinnau.com mit vergleichbarem Produktportfolio bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. pinnau.com wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

§ 11 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat pinnau.com unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, pinnau.com den Zeitpunkt des Umzuges mitzuteilen, andernfalls ist pinnau.com befugt, dem Kunden die Kosten der Adressermittlung gemäß dem aktuellen Preisblatt in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass pinnau.com kein oder ein geringerer Schaden oder eine Wertminderung entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ist, pinnau.com bleibt es unbenommen einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet die Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, des BDSG, des TMG, des Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) und des Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
 - a) pinnau.com unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
 - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
 - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
 - d) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem BDSG, dem TMG, dem TKG und des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
 - e) pinnau.com erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
 - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, pinnau.com durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag,
 - g) nur Endgeräte an das Netz der pinnau.com anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben und einschlägigen Normen (DIN, EN) entsprechen.
 - h) im Falle der Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes (Router) die Vorgaben des § 5a dieser Multimedia-AGB einzuhalten.
- (3) Der Kunde:
 - a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilsystem von pinnau.com bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;
 - b) hat pinnau.com gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

§ 12 Eigentum von pinnau.com

- (1) pinnau.com bleibt Eigentümer aller pinnau.com Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer. Diese Service- und Technischeinrichtungen werden nur zu einem vorübergehenden Zweck mit dem Grund und Boden verbunden, sie sind lediglich Scheinbestandteil des Grundstücks gem. § 95 BGB.
- (2) Der Kunde wird sicherstellen, dass pinnau.com bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

§ 13 Nutzungen durch Dritte

- (1) Jeglicher Wiederverkauf oder die direkte oder mittelbare Nutzung der Dienste durch Dritte ist dem Kunden mit Ausnahme der sozialadäquaten Nutzung innerhalb des Haushaltes des Kunden nicht gestattet. Der Kunde darf die Dienste der pinnau.com keinesfalls nutzen, um Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zu erbringen; hierzu gehören auch die Errichtung und der Betrieb eines/mehrerer sog. WLAN-Hotspots zu diesem Zweck.
- (2) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

§ 14 Verfügbarkeit der Dienste/Gewährleistung

- (1) pinnau.com erbringt seine Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anzuwendenden Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- (2) pinnau.com wird Störungen seiner Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.
- (3) pinnau.com unterhält eine kostenlose Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 08 00 1 203 204 zu richten.
- (4) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang pinnau.com oder dessen Beauftragte bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- (5) Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat pinnau.com das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der pinnau.com in Rechnung zu stellen.
- (6) pinnau.com weist darauf hin, dass ein Telekommunikationsvertrag einen Dienstvertrag gemäß §§ 611 ff. BGB darstellt, der keinen Minderungsanspruch des Kunden bei Schlechtleistung vorsieht. Das Recht des Kunden auf Schadensersatz und ggf. außerordentliche Kündigung im Falle der Schlechtleistung bleibt hiervon unberührt.
- (7) Beim Erwerb von Hardware, die seitens pinnau.com als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.
- (8) Hält pinnau.com die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.
- (9) Im Falle der Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes gilt bzgl. der Verfügbarkeit der Dienste vorangehender § 5a dieser Multimedia-AGB.

§ 15 Unterbrechung von Diensten

- (1) pinnau.com ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen oder nach Einschätzung von pinnau.com voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

§ 16 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet pinnau.com unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet pinnau.com, wenn der Schaden von pinnau.com, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. pinnau.com haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 €.
- (3) Darüber hinaus ist die Haftung der pinnau.com, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, auf 12.500 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern pinnau.com aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens zehn (10) Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- (4) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der pinnau.com, die diese gem. § 44a TKG mit einem Unternehmer geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (5) pinnau.com haftet nicht für Mangelfolgeschäden sowie für die über ihre Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (6) In Bezug auf die von pinnau.com entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (7) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (8) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der pinnau.com-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (9) Im Übrigen ist die Haftung der pinnau.com ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (10) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- (11) Der Kunde haftet pinnau.com für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen. Der Kunde haftet außerdem für alle Folgen, die pinnau.com oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten nicht nachkommt, unbeschränkt.

§ 17 Anbieterwechsel und Umzug

- (1) Bei einem Anbieterwechsel wird pinnau.com die gesetzlichen Vorgaben einhalten. pinnau.com wird sicherstellen, dass seine Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. pinnau.com und der aufnehmende Anbieter werden dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Anbieterwechsel maximal einen Kalendertag beträgt.

pinnau.com weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

- (2) Wechselt ein Kunde, der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist, während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt pinnau.com – sofern pinnau.com die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. pinnau.com ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von pinnau.com am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.
- (3) Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernmitnahme die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, müssen nachfolgende Voraussetzungen vorliegen: Der Vertrag mit pinnau.com muss fristgerecht gegenüber pinnau.com gekündigt werden. Der vom aufnehmenden (neuen) Anbieter des Kunden übermittelte Anbieterwechsellauftrag muss mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Werktagen (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei pinnau.com eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten. Amtliche Informationen zum Anbieterwechsel sind erhältlich in der Rubrik „Verbraucherservice“ der Homepage der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) zum Thema „Telekommunikation“ unter dem Stichwort „Anbieterwechsel und Umzug“.

§ 18

Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Der Multimediavertrag kann von beiden Seiten in Textform mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, beginnend mit dem Zeitpunkt der Nutzungsmöglichkeit der Dienste.
- (2) Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer des Vertrages einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Sonderprodukte zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Kündigungsfristen jeweils für die einzelnen Leistungen oder Sonderprodukte. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Sonderprodukte.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen, Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
 - a) der Kunde für 2 (zwei) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als 2 (zwei) Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für 2 (zwei) Monate entspricht (für Telefonie- und Internetprodukte mindestens jedoch in Höhe von € 75,00), in Verzug kommt, wobei bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt bleiben, die der Kunde frist- und formgerecht sowie schlüssig begründet hat,
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
 - c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 11 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
 - d) pinnau.com ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - e) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
 - f) eine Vollsperrung des Anschlusses gemäß § 45k TKG mindestens vierzehn (14) Tage anhält und pinnau.com die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
 - g) der Kunde die Telefon-, Internet-, E-Mail-, Hosting-, On-Demand- bzw. Pay-TV-Dienste missbräuchlich im Sinne des § 3 Abs. 2 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz, des § 5 Abs. 1 sowie Abs. 5 bis Abs. 7 der Internet-AGB bzw. des § 3 der E-Mail- und Hosting-AGB nutzt.
- (4) Verstößt der Kunde gegen die vorangehend Absatz 3 c) genannten Pflichten, so ist pinnau.com erst nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, es sei denn seitens des Kunden liegt ein grob vertragswidriges Verhalten vor, welches eine Abmahnung entbehrlich macht.

§ 19

Geheimhaltung, Datenschutz

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die pinnau.com unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.
- (2) pinnau.com trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von pinnau.com mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.

§ 20

Datenschutzhinweise

- (1) **Verantwortlicher für die Datenverarbeitung:** pinnau.com GmbH & Co. KG, Am Hafen 67, 25421 Pinneberg, Amtsgericht Pinneberg, HR A 6308, kundenservice@pinnau.com
- (2) **Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:** Datenschutzbeauftragter, pinnau.com GmbH & Co. KG, Am Hafen 67, 25421 Pinneberg, dsb@pinnau.com
- (3) **Zuständige Aufsichtsbehörde:** Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn. Telefon: 0228 14-0, Fax: 0228 14-8872, E-Mail: info@bnetza.de
- (4) pinnau.com wird personenbezogene Daten (d.h. insbesondere Verkehrs-, Abrechnungs- und Bestandsdaten) nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen - insbesondere des BDSG, des TKG und – soweit anwendbar – des TMG, der EU-DSGVO und des Rundfunkstaatsvertrages (RStV) in ihrer jeweils aktuellen Fassung - und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses erheben und verwenden.
- (2) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von pinnau.com in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren verarbeitet werden. Pflichtangaben und freiwillige Angaben sind entsprechend im Formular gekennzeichnet.
- (3) Im Rahmen gesetzlich geregelter Zwecke benötigt pinnau.com die Kundendaten zur Ausübung vertraglich geregelter Produkte und Dienstleistungen. Jegliche Verwendung von Daten, die darüber hinausgeht, bedarf des Einverständnisses des Kunden. Die erhobenen Kategorien personenbezogener Daten werden wie folgt unterschieden und behandelt:
 - a) **Bestandsdaten:** Als Bestandsdaten werden gemäß § 3 Nr. 3 Telekommunikationsgesetz (TKG) alle Daten eines Kunden bezeichnet, die für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung, Änderung oder Beendigung eines Vertragsverhältnisses über Telekommunikationsdienste von uns erhoben werden. Hierzu gehören bspw. Name, Anschlussadresse, Rechnungsanschrift, Telefon- und Faxnummer(n), das gebuchte Produkt, der Vertragsbeginn, die Bankverbindung zwecks Abrechnung im Lastschriftverfahren, die E-Mail-Adresse, Zahlungseingänge- und Rückstände, Mahnungen, Vollmachten, Kontaktdaten von Vertretungsberechtigten, durchgeführte bzw. aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen etc. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) EU-DSGVO i.V.m. § 95 TKG.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass pinnau.com Rufnummern und der Postadressen (auch der elektronischen), die im Rahmen einer bestehenden Kundenbeziehung rechtmäßig erhoben wurden, diese gemäß § 95 Abs. 2 TKG für die Versendung von Text- oder Bildmitteilungen an ein Telefon oder an eine Postadresse zu Zwecken der Beratung, Werbung und Marktforschung für eigene Angebote verwenden darf, wenn der Kunde einer solchen Verwendung nicht widersprochen hat. pinnau.com weist den Kunden bei der Erhebung oder der erstmaligen Speicherung der Rufnummer oder Adresse und bei jeder Versendung einer Werbenachricht an diese Rufnummer oder Adresse deutlich sichtbar und gut lesbar darauf hin, dass er der Versendung weiterer Nachrichten jederzeit in Textform gegenüber pinnau.com widersprechen kann. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) EU-DSGVO i.V.m. § 95 TKG.

Die Bestandsdaten werden außerdem für die Leitungserbringung erforderlichen beteiligten Geschäftspartnern (z.B. abgebende oder aufnehmende Netzbetreiber beim Anbieterwechsel, Datenaustausch mit Zusammenschaltungspartnern) verwendet. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und c) EU-DSGVO i.V.m. § 46 TKG.

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben löschen wir die Bestandsdaten mit Ablauf des auf die Vertragsbeendigung folgenden Kalenderjahres gelöscht (z.B. bei Vertragsbeendigung im Juli 2011 werden Ihre Daten mit Ablauf des 31.12.2012).

Wenn kein Vertragsverhältnis bei pinnau.com geführt wird und der Nutzer sich für Dienste oder Services registriert, werden diese Daten ausschließlich für die jeweils bei der Registrierung angegebenen Zwecke genutzt. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) und b) EU-DSGVO.

- b) **Verkehrsdaten:** Verkehrsdaten sind gemäß § 3 Nr. 30 Telekommunikationsgesetz solche Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Bei einem kostenpflichtigen Anruf, den Sie tätigen, speichern wir bspw. die angerufene Telefonnummer, den Zeitpunkt von Anfang und Ende der Verbindung mit Datum und Uhrzeit etc., um diese Daten für die Berechnung des Entgelts zu verwenden und – sofern von Ihnen gewünscht – Ihren Einzelverbindungs nachweis zu erstellen. Wenn Sie über den von uns bereitgestellten Anschluss unsere Telekommunikationsdienste oder die Dienste Dritter (z.B. 0800, 0180, 0900, 0137 etc.) nutzen, erheben wir Daten zur Herstellung und dem Halten der Verbindung bzw. zur Erbringung des Dienstes sowie zu Abrechnungszwecken. Bei der Internet-Nutzung fallen bspw. IP-Adressdaten an.

Die Verwendung der Verkehrsdaten dient im Wesentlichen Abrechnungszwecken. Nach Verbindungsende werden jene Daten Ihrer Verkehrsdaten, die zur Abrechnung relevant sind. Nicht relevante Daten werden gelöscht soweit sie nicht aus gesetzlichen Gründen gespeichert werden müssen oder dürfen. Für die Abrechnung relevante Daten werden spätestens 6 Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht, es sei denn, der Kunde hat Einwendungen gegen die Rechnung erhoben. Im Fall von Einwendungen werden die Daten gespeichert bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) EU-DSGVO i.V.m. §§ 96, 97 TKG.

Unter äußerst restriktiven Konditionen nutzen wir gemäß § 100 TKG diese Daten auch für die Erkennung und Beseitigung etwaiger Störungen und Fehler in unseren Systemen und Netzen sowie für die Missbrauchsverfolgung, um unser aller berechtigtes Interesse an einem funktionsfähigen Telekommunikationsnetz gewährleisten zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. e) und f) EU-DSGVO i.V.m. § 100 TKG.

- c) **Standortdaten:** Standortdaten sind gemäß § 3 Nr. 19 TKG Daten, die in einem Telekommunikationsnetz oder von einem Telekommunikationsdienst erhoben oder verwendet werden und die den Standort des Endgeräts eines Endnutzers eines öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienstes angeben; Standortdaten sind somit eine spezielle Variante der Verkehrsdaten. pinnau.com ist auch Anbieter für Mobilfunkleistungen. Bzgl. Ihrer Bestands- und Verkehrsdaten gelten auch für Mobilfunk die oben genannten Regeln. Über das Mobilfunknetz kann außerdem ermittelt werden, in welchem Mobilfunkbereich sich der Kunde aktuell aufhält. Diese Information wird unter anderem dafür benötigt, um dem Kunden einen Anruf auf sein Mobiltelefon zustellen zu können und um einen von Ihnen abgesetzten Notruf an Ihren aktuellen Standort zurückverfolgen zu können, damit die Nothilfe Sie zügig erreicht. Die dafür notwendigen Daten, sog. Standortdaten, werden - außerhalb der reinen Dienstleistung für Anrufe oder Nachrichten - ausschließlich mit Ihrer vorherigen Einwilligung, welche jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden kann, erhoben oder genutzt. Außerdem werden diese Daten nur für den bezeichneten Dienst oder Service sowie für die benötigte Dauer genutzt und danach unverzüglich gelöscht. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und d) EU-DSGVO i.V.m. § 98 TKG.
- d) **Inhaltedaten:** Inhalte der Kommunikation des Kunden, bspw. der Inhalt geführter Telefongespräche oder geschriebener E-Mails, werden grundsätzlich nicht gespeichert, es denn, der Kunde hat dies beauftragt (z.B. Mobilmailbox, Kurzmittlungsanwendungen, bei pinnau.com geführtem E-Mail-Postfach) oder die Dienste erfordern eine Zwischenspeicherung vor, z. B. SMS oder MMS. Kenntnis von Ihren privaten Inhalten verschafft sich pinnau.com nicht. Die Verarbeitung erfolgt dann auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) EU-DSGVO.
- e) **Sonstige Verpflichtungen zur Speicherung:** Darüber hinaus müssen Daten im Rahmen gesetzlicher steuerrechtlicher und handelsrechtlicher Speicherverpflichtungen teilweise gesperrt und archiviert werden. Außerdem werden Daten aufgrund zwingender gesetzlicher Vorgaben teilweise gespeichert, zum Beispiel für die sog. Vorratsdatenspeicherung. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) EU-DSGVO.
- f) **Bonitätsdaten:** Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 10 der Multimedia-AGB. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) EU-DSGVO und BDSG.
- g) **Einzelverbindungs nachweis:** Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in vorstehendem § 9. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. a) EU-DSGVO i.V.m. §§ 45e, 99 TKG.
- h) **Rufnummernanzeige und Unterdrückung:** Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 2 Abs. 7 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) EU-DSGVO i.V.m. §§ 66k, 102 TKG.
- i) **Mitteilung ankommender Verbindungen (sog. Fangschaltung):** Trägt ein Kunde in einem von pinnau.com zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vor, dass auf seinem Anschluss bedrohende oder belästigende Anrufe ankommen, hat er daher bei pinnau.com eine sog. Fangschaltung beantragt und die betreffenden Anrufe gegenüber pinnau.com nach Datum, Uhrzeit oder anderen geeigneten Kriterien eingrenzt, so ist pinnau.com verpflichtet, Auskunft über die Inhaber der Anschlüsse zu erteilen, von denen diese Anrufe nach Stellung des Antrags ausgehen. Für diese Zwecke darf pinnau.com die Rufnummern, Namen und Anschriften der Inhaber dieser Anschlüsse sowie Datum und Uhrzeit des Beginns der Verbindungen und der Verbindungsversuche erheben und verwenden sowie diese Daten seinem Teilnehmer mitteilen. Der Inhaber des Anschlusses, von dem die festgestellten Verbindungen ausgegangen sind, ist über die Auskunftserteilung zu unterrichten, es sei denn der Antragsteller trägt schriftlich schlüssig vor, dass ihm aus dieser Mitteilung wesentliche Nachteile entstehen können, und diese Nachteile bei Abwägung mit den schutzwürdigen Interessen der Anrufenden als wesentlich schwerwiegender erscheinen. Erhält der Teilnehmer, von dessen Anschluss die als bedrohend oder belästigend bezeichneten Anrufe ausgegangen sind, auf andere Weise Kenntnis von der Auskunftserteilung, so ist er auf Verlangen über die Auskunftserteilung zu unterrichten. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) EU-DSGVO i.V.m. §§ 104, 105 TKG.
- j) **Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse und Telefonauskunft:** Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 6 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) EU-DSGVO i.V.m. §§ 104, 105 TKG.
- k) **Anrufweiterleitung:** Hierzu beachten Sie bitte unsere Ausführungen in § 3 Abs. 2 e) der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz.
- l) **Strafverfolgung:** Die von pinnau.com verarbeiteten personenbezogenen Daten gibt pinnau.com außerdem im Rahmen der jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschrift an die gemäß TKG berechtigten Stellen weiter. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c) EU-DSGVO i.V.m. §§ 111 ff. TKG.

(4) **Widerspruchsrecht:**

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Das umfasst insbesondere auch das Recht Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen.

(5) **Datenempfänger:**

Innerhalb von pinnau.com erhalten diejenigen Stellen, Abteilungen und Mitarbeiter Ihre personenbezogenen Daten die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten und der oben genannten Zwecke benötigen. Auch von uns eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 EU-DSGVO) können zu diesen Zwecken Daten erhalten. Dies sind insbesondere Unternehmen in den Kategorien IT-Dienstleistungen, technische Dienstleistungen, Logistik, Druckdienstleistungen, Telekommunikation, Inkasso, Beratung und Consulting sowie Vertrieb und Marketing. Darüber hinaus kann eine Datenweitergabe an externe Personen (z. B. Rechtsanwälte) erfolgen, wenn dies zur Durchsetzung rechtlicher Interessen erforderlich ist.

Eine Datenweitergabe an weitere Empfänger außerhalb von pinnau.com erfolgt ansonsten nur, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder Sie eingewilligt haben. Unter diesen Voraussetzungen können die Empfänger personenbezogener Daten insb. öffentliche Stellen und Institutionen (Aufsichtsbehörden, Finanzbehörden, Sozialversicherungsträger) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung sein oder diejenigen Empfänger, die wir im Rahmen der Erteilung ihrer Einwilligung zur Datenübermittlung angegeben haben.

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten oder an internationale Organisationen ist seitens der pinnau.com nicht beabsichtigt. Es besteht aber die Möglichkeit, dass Sie im Rahmen der Nutzung unserer Produkte im Rahmen der Kommunikation Daten in solche Drittstaaten übermitteln, falls Ihr Kommunikationspartner in solchen Staaten ansässig ist.

(6) **Kundenrechte / Betroffenenrechte:**

- Recht auf Auskunft gemäß Art. 15 EU-DSGVO, ob und welche personenbezogenen Daten verarbeitet werden.
- Recht auf Berichtigung / Vervollständigung gemäß Art. 16 EU-DSGVO, für den Fall das unrichtige bzw. unvollständige personenbezogene Daten verarbeitet werden.
- Recht auf Löschung gemäß Art. 17 EU-DSGVO, sofern pinnau.com verpflichtet ist, personenbezogene Daten zu löschen.
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 EU-DSGVO.
- Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 EU-DSGVO zum Zwecke der Datenübertragung an einen anderen Verantwortlichen.
- Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 EU-DSGVO für personenbezogene Daten, die gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) EU-DSGVO erhoben wurden.

Sofern Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen möchten, richten Sie Ihr Anliegen bitte per E-Mail an die dsb@pinnau.com oder per Briefpost an die in Absatz 2 genannte Anschrift. Daneben haben Sie gemäß Art. 77 Abs. 1 EU-DSGVO ein Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Weitere Informationen erhalten Sie bei der jeweils für Sie örtlich zuständigen Aufsichtsbehörde.

pinnau.com wird Berichtigungen gemäß Art. 16 EU-DSGVO, Löschungen gemäß Art. 17 Abs. 1 EU-DSGVO oder Verarbeitungseinschränkungen gemäß Art. 18 EU-DSGVO den Empfängern, denen die personenbezogenen Daten offengelegt wurden, mitteilen und den Kunden/Betroffenen diese Empfänger mitteilen, sofern er dies verlangt.

- (7) Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch pinnau.com sind abrufbar auf der Webseite www.pinnau.com unter dem Menüpunkt „Datenschutzhinweise“ und werden dem Kunden auf dessen Anforderung hin in Papierform zugesendet bzw. übergeben.

§ 21

Schutz von Passwörtern und Zugangsdaten

- (1) Bei Passwörtern und Zugangsdaten, die kundenseitig veränderbar sind (z.B. Router-Web-Interface, WLAN, pinnau.com-Kundenportal), hat der Kunde die werkseitig voreingestellten Passwörter/Zugangsdaten unverzüglich durch eigene Passwörter/Zugangsdaten zu ersetzen, die den Sicherheitsvorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entsprechen, diese geheim zu halten, für Dritte unzugänglich zu verwahren und jeweils in angemessenen Zeiträumen zu ändern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung der Passwörter/Zugangsdaten verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis von den Zugangsdaten erlangt haben.
- (2) Sämtliche Passwörter/Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln für Dritte unzugänglich zu verwahren und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern.

§ 22

Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten (Schlichtung)

Kommt es zwischen dem Kunden und pinnau.com im Rahmen des Vertragsverhältnisses darüber, ob pinnau.com eine in den § 43a, 43b, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG oder in der Verordnung (EG Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 geändert worden ist, vorgesehene Verpflichtung dem Kunden gegenüber erfüllt hat, zum Streit und beantwortet pinnau.com der Kundenbeschwerde nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen ab Zugang bei pinnau.com oder hilft pinnau.com innerhalb dieser Frist der Kundenbeschwerde nicht ab, kann der Kunde kostenfrei bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Referat 216, Schlichtungsstelle, Postfach 80 01, 53105 Bonn, oder per Telefax: 030/22480518) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung einleiten (§ 47a TKG). Dies kann schriftlich oder online auf dem entsprechenden Antragsformular der Bundesnetzagentur geschehen und soll die Darstellung des Sachverhalts, das Kundenbegehren und den Nachweis des Versuchs einer Einigung mit pinnau.com umfassen. Sollte der Kunde ein Verbraucher i.S.d. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) sein und einen Schlichtungsantrag unter den vorgenannten Voraussetzungen bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur stellen, so ist pinnau.com zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Weitere Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor der Bundesnetzagentur sowie der Blanko-Antrag für ein Schlichtungsverfahren und die Schlichtungsordnung hat die Bundesnetzagentur im Internet unter der Domain www.bundesnetzagentur.de in der dort bereitgehaltenen Rubrik für Verbraucher veröffentlicht (Suchbegriff „Schlichtung“).

§ 23

Weitere Informationen nach der TK-Transparenzverordnung und § 43a TKG

- (1) pinnau.com stellt seit dem 01.07.2017 für Internetzugangsdienste die Angaben nach der TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Service-Centern von pinnau.com als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können).
- (2) pinnau.com gibt in jeder Rechnung für Telekommunikationsprodukte, die keine Mindestlaufzeit von einem Monat oder weniger haben, die in der TK-Transparenzverordnung genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.
- (3) pinnau.com weist seit dem 01.07.2017 in Vertragsabschlüssen für die angebotenen Internetzugangsdienste auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach der TK-Transparenzverordnung hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.
- (4) Falls pinnau.com mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird pinnau.com dem Kunden die nach der TK-Transparenzverordnung erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.
- (5) Informationen über die ggf. von pinnau.com zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung zu vermeiden und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden sich, in § 4 der nachfolgenden Internet-AGB.
- (6) Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sind im Internet unter www.pinnau.com unter dem Menüpunkt „Service / Kontakt“ abrufbar.
- (7) Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Entgeltverzeichnis ist unter www.pinnau.com unter dem Menüpunkt „Service / Downloads“ abrufbar oder wird auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung gestellt.
- (8) pinnau.com kann auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen u.a. mit Kundenkontaktaufnahme, Entstörung, Anschlussperrung, Software-Updates, Hardware-Optimierung und Hardware-Austausch reagieren.
- (9) Die weiteren gemäß § 43a TKG zur Verfügung zu stellenden Informationen befinden sich in diesen Multimedia-AGB und den jeweils ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

§ 24

Sonstige Bestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Multimediavertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Norderstedt der Gerichtsstand. Für alle Kunden, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, ist Norderstedt ausschließlicher Gerichtsstand.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
- (3) pinnau.com kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Multimediavertrag außerordentlich zu kündigen. pinnau.com wird den Wechsel des Leistungserbringers dem Kunden schriftlich anzeigen und ihn nochmals ausdrücklich auf sein Kündigungsrecht hinweisen.
- (4) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der pinnau.com übertragen.
- (5) Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn pinnau.com sie schriftlich bestätigt.
- (6) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von pinnau.com, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)

§ 1

Geltungsbereich der Bestimmungen

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der pinnau.com GmbH ("pinnau.com") regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediaendienste) sowie die Nutzung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als "Kundenanlage" bezeichnet) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) Diese Hausanschluss-AGB gelten für Einfamilienhäuser und Mehrfamilienhäuser, sofern der Grundstückseigentümer im Haus lebt und Kunde der pinnau.com ist. Für sonstige Mehrfamilienhäuser oder eine Mehrzahl von Grundstücken und/oder Häusern sind entsprechende Einzelverträge mit pinnau.com abzuschließen.
- (3) Sofern der Kunde wünscht, dass die pinnau.com seine Kundenanlage errichtet und/oder modernisiert, so kann er hierzu mit der pinnau.com einen gesonderten Vertrag abschließen

§ 2

Grundstücksnutzung

- (1) Kunden/Anschlussnehmer, die Grundstückseigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von pinnau.com genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.
- (2) Der Kunde/Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstücks zu benachrichtigen.

§ 3

Hausanschluss

- (1) Der Hausanschluss beginnt mit der Zuleitung auf privaten Grund und endet mit dem Hausübergabepunkt (HÜP), der die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von pinnau.com verbindet.
- (2) Für Neuverträge ab dem Inkrafttreten dieser Multimedia-AGB gilt: Damit pinnau.com die erforderlichen baulichen Maßnahmen treffen kann, um ein Eintreten von Grundwasser durch den Hausanschluss zu unterbinden (bspw. durch den Einbau von Spezialdichtungen), hat der Kunde pinnau.com vor Baubeginn darüber zu unterrichten, ob sein Grundstück in einem Gebiet mit Grundwasser liegt, das einen ständigen hydrostatischen Druck auf Bauwerke ausübt (sog. drückendes Wasser). Hat der Kunde keine Kenntnis von der Belegenheit seines Grundstückes, so hat er sich bei den zuständigen öffentlichen Stellen hierüber zu informieren. Selbiges gilt auch für andere Besonderheiten des Hauses und seiner Belegenheit, die für das korrekte Setzen des Hausanschlusses bedeutsam sein können. Unterrichtet der Kunde pinnau.com nicht vorab, so haftet pinnau.com nicht für keine Schäden, die im Zusammenhang mit der Installation des pinnau.com-Hausanschlusses auf Grund solcher informationspflichtiger Tatsachen entstehen, es sei denn pinnau.com trifft darüber hinaus ein eigenes bzw. weitergehendes Verschulden.
- (3) pinnau.com installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z.B. ein Wohnhaus) jeweils einen Hausanschluss auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will. Dies gilt nicht falls das Grundstück im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes von pinnau.com liegt. pinnau.com bestimmt in Abstimmung mit dem Kunden unter Wahrung seiner berechtigten Interessen die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück und/oder im/am Wohngebäude, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.
- (4) pinnau.com ist berechtigt, den verlegten Hausanschluss inkl. der zuführenden Leitungen nach Abschluss der Installationsarbeiten auf dem Grundstück geographisch zu vermessen und in seine Trassendokumentation aufzunehmen, um jederzeit die Leitungssicherheit gewährleisten zu können. Der Anschlussnehmer ist verpflichtet, diese Vermessungen zuzulassen und den Mitarbeitern bzw. Beauftragten von pinnau.com hierfür nach Anmeldung Zutritt zum Grundstück zu gewähren.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, anderen pinnau.com-Kunden im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls den Hausübergabepunkt zu nutzen.
- (6) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von pinnau.com oder eines Dritten und stehen in deren Eigentum und werden von pinnau.com dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der pinnau.com. Die Kunden erlangen kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch pinnau.com oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.
- (7) pinnau.com ist grundsätzlich berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten wird individuell ermittelt und zwischen Hausanschlussnehmern und pinnau.com gesondert vereinbart.
- (8) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist pinnau.com unverzüglich mitzuteilen.
- (9) Sind zur Versorgung Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Energiebedarf zur Verfügung.

§ 4

Kundenanlagen

- (1) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Kunde/Anschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen. Er kann hiermit auch die pinnau.com beauftragen, dies diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchführt.
- (2) pinnau.com ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (3) Die die störungsfreie Funktion wird von pinnau.com nur gewährleistet, wenn Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von pinnau.com verwendet wurde. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-, CE-Zeichen).

§ 5

Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde/Anschlussnehmer informiert pinnau.com direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.
- (2) pinnau.com behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage durch pinnau.com erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN- und VDE-Bestimmungen, Technische Anschlussbedingungen und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.
- (4) Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch pinnau.com oder deren Beauftragte.
- (5) Werden bei der Prüfung Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von pinnau.com festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung pinnau.com unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist pinnau.com nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

§ 6

Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Endgeräte; Mitteilungspflichten

- (1) Anlagen und Endgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der pinnau.com oder Dritter ausgeschlossen sind.
- (2) Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektro-magnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.
- (3) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber wilhem.tel anzumelden und ihre Ausführung mit pinnau.com abzustimmen.
- (4) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen durch pinnau.com vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist pinnau.com berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

§ 7

Zutrittsrecht

Der Kunde/Anschlussnehmer hat pinnau.com und deren Beauftragten den Zutritt zu ihrem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erforderlich ist.

§ 8

Technische Anschlussbedingungen

- (1) Die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien von pinnau.com) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz von pinnau.com angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für pinnau.com-Kunden. pinnau.com behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. pinnau.com behält sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen kann pinnau.com bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.
- (2) Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei pinnau.com zu klären.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen und Radio (Rundfunk-AGB)

§ 1

Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der pinnau.com GmbH ("pinnau.com") regeln die Nutzung der über Leitungen von pinnau.com übertragenen Rundfunksignale von pinnau.com und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) pinnau.com GmbH ("pinnau.com") erbringt alle von ihr angebotenen Fernseh-, Rundfunk- und Mehrwertdienste ("die Leistungen") zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Fernsehen und Radio“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2

Anmeldepflicht / Rundfunkbeitrag

Ein Vertrag mit der pinnau.com entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/ oder Fernsehbeitragsleistung beim Beitragsservice der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten.

§ 3

Leistungsumfang

- (1) pinnau.com übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
 - a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von pinnau.com mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
 - b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.

Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.

pinnau.com übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter

(z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter / -veranstalter) möglich ist.

- (2) Mit Blick auf die Schnelligkeit des Rundfunkmarktes ist pinnau.com befugt, das Programmangebot und/oder die Kanalbelegung zu ändern. Bei Einstellung eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich pinnau.com um gleichwertigen Programmsatz bemühen.
- (3) Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch pinnau.com aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn (10) Tagen überschreiten.
- (4) Sofern pinnau.com Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten. Absatz 3 gilt entsprechend.
- (5) pinnau.com ist berechtigt, für ausgewählte digitale Free-TV-Programme, die einen erhöhten technischen und finanziellen Aufwand erfordern, ein gesondertes Entgelt gemäß der gültigen Preisliste als Service-Entgelt zu erheben. Diese Programme werden als verschlüsselte Dienste angeboten.
- (6) Für die von Absatz 5 betroffenen Free-TV-Programme ist für den Empfang eine gemäß Produktbeschreibung erforderliche pinnau.com-spezifische Hardware (z.B. Smartcard, CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) einzusetzen.
- (7) Auf Grund von Vorgaben des Programmlieferanten von pinnau.com können bzgl. gewisser Leistungsmerkmale Einschränkungen bestehen, z.B. Aufnahmesperre, Vor- und Rückspulsperrung, sog. Time-shift-Sperre etc.
- (8) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- (9) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so ist pinnau.com für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

§ 4

Besondere Bestimmungen für Pay-TV und verschlüsselte Free-TV-Programme

- (1) pinnau.com ermöglicht dem Kunden optional gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.
- (2) Art, Umfang und Preise der Pay-TV- sowie verschlüsselten Free-TV-Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Broschüren von pinnau.com.
- (3) Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen ist eine pinnau.com-spezifische Hardware erforderlich (z.B. CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) sowie eine von pinnau.com ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich.
- (4) Die Smart-Card wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust oder Beschädigung der Smart-Card ist pinnau.com berechtigt, diese dem Kunden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass pinnau.com kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (5) Mit Beendigung des Vertrags ist die Smart-Card an eines der auf der Internetseite der pinnau.com GmbH (www.pinnau.com) genannten Service-Center innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsende zurück zu geben, andernfalls wird dem Kunden die Smart-Card gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass pinnau.com ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.
- (6) Ein Vertrag über Pay-TV oder verschlüsselte Free-TV-Programme kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Produkt etwas anderes vereinbart wurde.
- (7) Pay-TV Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde der pinnau.com bereits auf dem Bestellschein eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kaufpreis für den Kabelreceiver umfasst.

§ 5

Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung und der Kundenanlage gemäß den technischen Richtlinien. Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (2) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren. Für die Pay-TV- oder verschlüsselten Free-TV-Programme kann zur Freischaltung eine Jugendschutz-PIN-Nummer erforderlich sein, die in Verbindung mit der Smart-Card ausgegeben wird. Der Kunde ist für die Geheimhaltung der PIN-Nummer verantwortlich.
- (3) Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden: eine Weiterleitung an Dritte ist nicht gestattet. Sofern der Kunde die Rundfunksignale in gewerblich oder in sonstiger Weise unternehmerisch genutzten Räumen (z.B. Büros, Werkstätten, Fertigungsstätten, Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios) empfangen möchte, hat er hierfür gesonderte Verträge mit den zuständigen Verwertungsgesellschaften zu schließen.
- (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von pinnau.com installiert werden.

§ 6

Ergänzende Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von pinnau.com gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seine pinnau.com-spezifische Hardware bestellt oder empfangen wurden.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie im Bereich Festnetz (Sprachtelefonie-AGB-Festnetz)

§ 1

Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der pinnau.com GmbH ("pinnau.com") regeln die Nutzung der über das Festnetz von pinnau.com angebotenen Sprachtelefoniedienste und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug

genommen wird

- (2) pinnau.com GmbH & Co. KG ("pinnau.com") erbringt alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen ("die Leistungen") zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie im Bereich Festnetz“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) pinnau.com ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern zu den von den anderen Betreibern genutzten Netzen unmittelbar oder mittelbar eine Zusammenschaltung besteht. Die Erreichbarkeit von Telekommunikationsleistungen dritter Diensteanbieter wird nur ermöglicht, soweit pinnau.com mit dem jeweiligen Diensteanbieter unmittelbar oder mittelbar die hierfür erforderliche Vertragsbeziehung unterhält.
- (2) pinnau.com stellt eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis einschließlich der den Anschluss von Endgeräten ermöglichenden Teilnehmeranschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen. Nach gesonderter Vereinbarung kann pinnau.com die Verkabelungsarbeiten durchführen und die TAE zur Verfügung stellen.
- (3) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (vgl. insbes. das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und Preisliste, die unter www.pinnau.com eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Die Leistungen von pinnau.com unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z.B. Rufnummernübertragung, Anzeige der Rufnummer des Anrufers (soweit dies durch die Telefonanlage des Kunden unterstützt wird), Anrufweiserschaltung, Rückfragen/Makeln, Konferenz und Anklopfen, soweit der Kunde das/die von pinnau.com zur Verfügung gestellte/n bzw. empfohlene/n Endgerät/e nutzt. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden unterdrückt pinnau.com die „Rufnummernübermittlung“ ständig; hiervon ausgenommen sind Verbindungen zu den Notrufabfragestellen.
- (4) Bei einer Änderung der von pinnau.com zu zahlenden Entgelte Netzzusammenschaltung, Netzdienste oder Dienste anderer Anbieter, zu denen pinnau.com dem Kunden Zugang gewährt, kann pinnau.com die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung um die jeweils entsprechend anpassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Dies gilt insbesondere für die evtl. vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern. pinnau.com teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens vier (4) Wochen vor Inkrafttreten mit.
- (5) Vorbehaltlich der zeitweisen Überlassung von technischen Geräten bei pinnau.com wie bspw. Telefonendgeräte ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.
- (6) Im pinnau.com-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummer nicht möglich.
- (7) pinnau.com übermittelt standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Kunden. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr kann der Kunde die Rufnummernanzeige für jeden abgehenden Anruf einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken. Auf gesonderten Antrag des Kunden wird die Rufnummer des Kunden bei ankommenden Verbindungen ständig unterdrückt. Wünscht der Kunde keine Aufnahme seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen übermittelt.
- (8) pinnau.com behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (9) Soweit pinnau.com eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert pinnau.com den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift und – soweit vorhanden – die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters.
- (10) Soweit für die Erbringung der Leistungen von pinnau.com Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt pinnau.com keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. pinnau.com tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (11) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der pinnau.com-Rechnung an pinnau.com, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an pinnau.com werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung zu verrechnet.
- (12) Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird pinnau.com auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.
- (13) Der Kunde kann pinnau.com beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

§ 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von pinnau.com die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde pinnau.com bzw. seinen Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
 - a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen oder Privatkundenprodukte zu geschäftlichen Zwecken zu nutzen;
 - b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes von pinnau.com nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
 - c) pinnau.com unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von pinnau.com dem Kunden überlassenen Hardware-Komponenten zu informieren.
 - d) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von pinnau.com, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
 - e) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiserschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiserschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiserschaltung einverstanden ist;
 - f) dem Beauftragten von pinnau.com den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit innerhalb der üblichen Geschäftszeiten zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder pinnau.com zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (3) Verstößt der Kunde gegen die in Absatz 2 genannten Pflichten und setzt den Verstoß trotz Abmahnung durch pinnau.com fort, so ist pinnau.com berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

§ 4 Telefonflatrate und Telefon-Sonderprodukte

- (1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der in diesem Produkt ausgeschlossenen Rufnummern und Zielen, die separat nach der aktuellen Preisliste berechnet werden. Ausgenommen von der Telefon-Flatrate oder einem Telefon-Sonderprodukt sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen sowie Verbindungen zu Internet-Providern und Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Ausgenommen sind des weiteren

Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicrufnummern, Auskunftsdiensten). Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen einer zulässigen Produktoption eine Zielzone (Länderpaket) gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.

- (2) Ist ein Telefon-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminutenkontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser Telefon-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.
- (3) Der Wechsel zu einem Produkt mit Telefonflatrate ist nur zum nachfolgenden Abrechnungszeitraum möglich.
- (4) Telefon-Flatrate und Telefon-Sonderprodukte dürfen ausschließlich für den privaten, persönlichen Gebrauch des Kunden in Anspruch genommen werden. Unzulässig ist in jedem Fall eine Nutzung der Telefon-Flatrate oder einer Telefon-Option für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder eine gewerbliche oder in sonstiger Weise unternehmerische Nutzung im Sinne des § 14 BGB und für den Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen, wenn hierdurch die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch pinnau.com vermieden wird, sowie für die Einrichtung von Anrufweiterleitungen oder Rückrufnummern und die Weiterveräußerung von Verbindungsleistungen bzw. deren Verschenken über das übliche Nutzungsmaß hinaus.
- (5) Kunden, die eine Telefon-Flatrate oder ein Telefon-Sonderprodukt gewerblich oder in sonstiger Weise unternehmerisch nutzen möchten, haben hierzu einen Vertrag über ein entsprechendes Business-Produkt der pinnau.com zu schließen.
- (6) Im Falle der unzulässigen Nutzung der Telefon-Flatrate oder eines Telefon-Sonderproduktes durch den Kunden ist pinnau.com berechtigt, die Telefon-Flatrate bzw. die Telefon-Option außerordentlich zu kündigen.

§ 5 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme (Portierung)

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetz-agentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 66 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) pinnau.com trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 46 Abs. 3 TKG auf Wunsch die ihm durch pinnau.com zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von pinnau.com zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Bei Kündigung des Telefonievertrages mit pinnau.com bestätigt pinnau.com die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter pinnau.com spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt eine entsprechende Benachrichtigung, so ist pinnau.com berechtigt, die Rufnummer
 - a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von pinnau.com zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von 6 Monaten zu vergeben,
 - b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu pinnau.com gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- (4) Den Aufwand für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann pinnau.com gemäß aktueller Preisliste mit einem pauschalen Entgelt in Rechnung stellen.

§ 6 Teilnehmerverzeichnisse / Auskunftserteilung

Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst pinnau.com unentgeltlich einen Standardeintrag je Rufnummer oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) sowie in das Telefonbuch „Clever gewählt“ eingetragen; dabei können die Teilnehmer im Rahmen der vom Teilnehmerverzeichnis angebotenen Varianten bestimmen, welche Angaben im Teilnehmerverzeichnis veröffentlicht werden sollen. Zusätzliche Einträge, bspw. von Mitbenutzern des Anschlusses, sind vom Kunden mit dem Teilnehmerverzeichnisanbieter gesondert zu vereinbaren. Der Kunde kann die von ihm beantragte Nutzung seines Kundendatensatzes jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widerrufen. pinnau.com haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit pinnau.com diese nicht zu vertreten hat. Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). pinnau.com ist gesetzlich verpflichtet, Name und Adresse für die Inverssuche an Auskunftsanbieter herauszugeben. Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird pinnau.com die Rufnummer des Kunden innerhalb einer angemessenen Bearbeitungsfrist mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

§ 7 Notruffunktion/ Integrated Access Device

- (1) pinnau.com erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Notrufverfolgung). Für den Fall, dass der Kunde ein kundeneigenes Endgerät verwendet, wird ergänzend auf die diesbezüglichen Regelungen in voranstehendem § 5a der Multimedia-AGB verwiesen.
- (2) Die Nutzung der Sprachtelefoniedienste erfordert ein Endgerät für die Anschaltung (sog. Integrated Access Device = IAD, bspw. Tilgin- oder Fritzbox), dessen Stromversorgung über das Stromnetz des Kunden erfolgt. Die Herstellung von Verbindungen zu Rufnummern ist bei Unterbrechung der Stromversorgung nicht möglich. pinnau.com haftet bei Stromausfall nicht für eine fehlerhafte bzw. nicht erfolgte Übermittlung des Notrufs (110, 112) an die zuständige Notrufabfragestelle.
- (3) Die Funktionalitäten von Hausnotrufgeräten, Alarmanlagen, Feuermeldern und andere sicherheitstechnische Anlagen, die das IAD zur technischen Alarmierung nutzen, ist vom Kunden mit dem jeweiligen Hersteller der Anlage in Bezug auf deren Betriebbarkeit an Voice-over-IP-Anschlüssen (VoIP) vor Inbetriebnahme abzuklären; die Funktionalitäten werden nicht von pinnau.com gewährleistet.
- (4) Zur Sicherstellerstellung der Notruffunktionalitäten (Notrufverfolgung) ist die Nutzung der pinnau.com-Festnetzdienste nur an der vertraglich vereinbarten Anschlussadresse erlaubt. pinnau.com haftet nicht für die Folgen von nicht zurückverfolgbaren Notrufen, falls der Kunde seiner Pflicht zur Meldung des Standortwechsels nicht nachgekommen ist.
- (5) Bei Auslösen von Notrufen von einer anderen als der vereinbarten Anschlussadresse (nomadische Nutzung) kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.
- (6) Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden durch pinnau.com nicht ersetzt. Sollten pinnau.com Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den festen und mobilen Internetzugang (Internet-AGB)

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der pinnau.com GmbH & Co. KG ("pinnau.com") regeln die Nutzung des über das Festnetz von pinnau.com oder über Mobilfunk angebotenen Internetzugangs und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird
- (2) pinnau.com GmbH & Co. KG ("pinnau.com") erbringt alle von ihr angebotenen Internetzugangs-Dienstleistungen ("die Leistungen") zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeine Geschäftsbedingungen für den festen und mobilen Internetzugang“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2 Leistungsumfang

- (1) Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die zur Verfügung stehende Up- und Download-Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit), ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (vgl. insbes. das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und der aktuellen Preisliste, die unter www.pinnau.com eingesehen werden können (vgl. § 8 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload handelt es sich um die sog. Brutto-Datenrate, welche die für die Kommunikation (z.B. Internetsurfen) stets erforderlichen Protokoll-Overhead-Daten (Daten zur Adressierung (Header), Verschlüsselung, zum Fehlerschutz etc.) beinhaltet. Die Netto-Datenrate, d.h. die Übertragung der reinen Nutzinformation des Kunden, ist dadurch geringer. pinnau.com stellt dem Kunden für Produkte, die einen Internetzugang beinhalten, ein Produktinformationsblatt gemäß der TK-Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur vom 19.12.2016 zur Verfügung.

pinnau.com vermittelt nur den Zugang zum Internet und hat keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im weltweiten Internet und auf die angebotenen Inhalte. Auf Grund von technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze und der Qualität der Anbindungen der jeweiligen Ziel-Server können die Übertragungsgeschwindigkeit und der Umfang des Internet-Zugangs im Einzelfall unterhalb der Produktbandbreite liegen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nicht direkt kabelgebunden am Endgerät Zugang zum Internet herstellt (z.B. Nutzung von WLAN, DLAN), die auf seinem für den Zugang zum Internet verwendeten Gerät befindliche Software verlangsamen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit hat oder die kundenseitige Infrastruktur die Datenrate nicht ermöglicht.

Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im pinnau.com-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von pinnau.com. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung im Internet außerhalb des Netzbereiches von pinnau.com ergeben, gehen nicht zu Lasten von pinnau.com.
- (2) pinnau.com stellt dem Kunden im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und in Abhängigkeit der gebuchten Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:
 - a) den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Router/Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Kommunikation mit dem Internet zu ermöglichen;
 - b) die Einrichtung persönlicher E-Mail-Postfächer auf der Server-Plattform von pinnau.com gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung.
- (3) pinnau.com ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Zugangsknotenpunkt zu verschaffen. pinnau.com ist nicht verpflichtet, den Zugang der vom Kunden oder von Dritten abgerufenen oder gesendeten Informationen sicherzustellen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (4) pinnau.com gewährleistet die Erreichbarkeit seiner Server oder der Dienstleistungen (z.B. Internet-Einwahl), für die ein Server notwendig ist (bspw. Homepage, Internet) mit 99,0% im Jahresmittel gerechnet über alle wilhem.tel-Kunden. Ausgenommen sind die Zeiten, zu denen der Server außerhalb des Einflussbereichs von pinnau.com aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist.
- (5) pinnau.com gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleistet pinnau.com nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist. pinnau.com leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- (6) Aufgrund von Netzsicherungsmaßnahmen, die der Aufrechterhaltung der Netzintegrität dienen, (bspw. Abwehr von Hackerangriffen, exzessive Nutzung der Infrastruktur, etc.) kann pinnau.com den Zugang zu einzelnen Vertragsleistungen oder Zusatzoptionen (bspw. Scripte, etc.) einschränken oder zur Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes oder der Datensicherheit die Leistungserbringung ohne weitere Vorankündigung vorübergehend gänzlich einstellen (bspw. Abschaltung der Infrastruktur). Insbesondere die Vorhaltung bestimmter Softwareversionen für Betriebssysteme oder Versionen von Script-Sprachen (bspw. PHP) kann sich aufgrund von Sicherheitsanforderungen kurzfristig und dauerhaft ohne weitere Vorankündigung ändern, ohne dass pinnau.com entsprechende Anpassungen an kundenspezifischer Software vornehmen muss. Andererseits hat der Kunde keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Softwareversionen.
- (7) pinnau.com hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im weltweiten Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (8) Der Kunde kann über den Internet-Zugang in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z.B. WorldWideWeb, FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von pinnau.com erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt pinnau.com keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von pinnau.com, wenn sie ausdrücklich als Angebot von pinnau.com bezeichnet sind. Dies gilt insbesondere auch für Kommunikationsformen, wie beispielsweise „Messageing“, „Chat“ und Diskussionsforen.
- (9) pinnau.com ist berechtigt, seine Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von pinnau.com dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

§ 3 Internetnutzung

- (1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von pinnau.com angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von pinnau.com zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Kabelmodem etc.) sowie durch persönliche Zugangsdaten gewährt.
- (2) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von pinnau.com zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines Verschlüsselungssystems nach dem aktuellen Stand der Technik sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist.
- (3) pinnau.com ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen. Ebenso besteht keine Verpflichtung auf die Zuteilung einer bestimmten IP-Version (IPv4 und/oder IPv6). Die Zuteilung erfolgt nach den technischen und organisatorischen Möglichkeiten.
- (4) Soweit pinnau.com dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist pinnau.com nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. pinnau.com ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu

prüfen.

- (5) pinnau.com weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. pinnau.com hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können soweit vorhanden – nach gesonderter Vereinbarung – von der pinnau.com erworben bzw. von dieser erbracht werden. pinnau.com ist nicht zur Errichtung besondere Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter verpflichtet.
- (6) Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für pinnau.com fremde Informationen im Sinne des Telemediengesetz (TMG).
- (7) Soweit pinnau.com dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für pinnau.com fremde Freizustellen.
- (8) Der Kunde stellt pinnau.com von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

§ 4

Transparenzangaben gemäß Artikel 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 vom 25.11.2015

- (1) Diese Informationen sind Teil des Vertrages über ein Internetzugangsprodukt, sofern der Kunde dieses ab dem 30.04.2016 bei pinnau.com gebucht hat. Daneben gelten die jeweils aktuellen Multimedia-Bedingungen, Leistungsbeschreibungen und sonstigen mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen.
- (2) Verkehrsmanagement-Maßnahmen: Um eine bestmögliche Netzperformance und Dienstverfügbarkeit zu gewährleisten, werden kontinuierlich Verkehrsmanagementmaßnahmen durchgeführt. Diese sind erforderlich um Verkehrsflüsse zu optimieren und bei Ausfall einzelner Netzsegmente automatisch Ersatzschaltungen vorzunehmen. So wird bspw. bei eingeschränkter Kapazität sichergestellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes. Die Nutzung des pinnau.com TV-Dienstes ist nicht relevant, da dieser über ein separates Netz übertragen wird. Die Verkehrs-Management-Maßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs, die Privatsphäre oder Schutz personenbezogener Daten. Ports werden nicht anbieterseitig nicht gesperrt.
- (3) Volumeneinschränkung/ Geschwindigkeit: pinnau.com führt bei Festnetz-Internetprodukten keine Volumenbegrenzungen an Internet-Anschlüssen durch. Eine Begrenzung bezieht sich lediglich auf die maximale Bandbreite des jeweils vom Kunden gebuchten Produkts. Aus der Produktbeschreibung können die maximalen Down- und Upload Geschwindigkeiten entnommen werden. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um sog. Bruttodatenraten. Jede Übertragung enthält, außer den reinen Nutzdaten, auch Daten, die für die Verkehrslenkung und Qualitätssicherung notwendig sind. Daher kann es bei Speedtests zu geringen Abweichungen in der angegebenen produktspezifischen Down- und Upload-Geschwindigkeit kommen, die nichts mit der Qualität des Anschlusses zu tun haben. Die am Anschluss des Kunden erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten außerdem sind abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhalteanbieters und den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger Software).
- (4) Gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste: Die gleichzeitige Nutzung mehrere Dienste an einem Anschluss ist grundsätzlich bis zur jeweils gebuchten maximalen Bandbreite möglich. Hierbei ist allerdings zu beachten, dass einige Dienste sehr hohe Datenraten erfordern, um einwandfrei genutzt werden zu können. Bei einer sehr hohen Auslastung Ihres Anschlusses, z.B. gleichzeitige Nutzung mehrere hochbitratiger Dienste, kann es zu Beeinträchtigungen wie z.B. ruckelnde Bilder bei Video-Streaming, längerer Wartezeiten bei Up- und Downloads oder langsamen Seitenaufbau kommen.
- (5) Download- und Upload-Geschwindigkeiten: Die minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden, maximalen und beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeiten des jeweils gebuchten Produkts ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag und sind auf dem Auftragsformular verzeichnet, das dem Kunden als Zweitschrift überlassen wird.
- (6) Rechtsbehelfe / Schlichtungsverfahren: Sollte pinnau.com die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten und hat der Kunde pinnau.com über diese Störung informiert ohne dass pinnau.com in angemessener Zeit Abhilfe schaffen konnte, so stehen dem Kunden - sofern er Verbraucher ist - nach Ablauf der Abhilfefrist für den betroffenen Vertrag die gesetzlich gewährten Rechte zu. Selbstverständlich ist pinnau.com sowohl im Interesse seiner Kunden, als auch im Interesse der nachhaltigen Sicherung seiner Netz- und Dienstqualität darum bemüht, mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte kann der Kunde - sofern er Verbraucher ist - dann schriftlich Beschwerde bei der für pinnau.com zuständigen Aufsichtsbehörde "Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA)" (www.bundesnetzagentur.de) zur Streitschlichtung vorlegen, wenn pinnau.com aus Kundensicht keine Abhilfe für die beim Kunden bestehenden Probleme mit der Internetgeschwindigkeit schaffen konnte. Das Verfahren vor der BNetzA erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien. Die BNetzA bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und pinnau.com über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Webseite der BNetzA sind weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien, zu diesem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren veröffentlicht.

§ 5

Verantwortung des Kunden

- (1) Die Verbraucher-Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung ansatzweise festgestellt werden, so werden die Leistungen nach der aktuellen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet. Der Betrieb eines Servers (z.B. für Filesharing) oder größerer Netzwerke ist nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.
- (2) pinnau.com weist für den Fall der rechtswidrigen Internetnutzung (z.B. unerlaubtes Filesharing urheberrechtlich geschützter Dateien, Nutzung oder Verbreitung strafrechtlich relevanter Inhalte etc.) ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme des Kunden als Täter oder Störer (passiver Verursacher) durch geschädigte Dritte hin.
- (3) Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines pinnau.com-Anschlusses entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen, auch wenn diese nicht von pinnau.com unmittelbar erhoben werden.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von pinnau.com ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutzvertrags (JMStV) des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen.

Das Verbot umfasst insbesondere solche Inhalte, die

- a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
- b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);
- c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
- d) den Krieg verherrlichen;
- e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
- f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind.

Das Verbot erfasst auch das Verbreiten von Schadsoftware (Trojaner etc.) sowie Leistungen von pinnau.com dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

- (6) Die in Absatz 5 enthaltenen Verbote beziehen sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- (7) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

- (8) Falls pinnau.com in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, pinnau.com bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde pinnau.com im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde pinnau.com zu ersetzen.
- (9) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von pinnau.com mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (10) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist pinnau.com berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

§ 6

Haftung und Haftungsbeschränkung

Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Multimedia-AGB gilt für die Haftung vom pinnau.com für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

- a) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- b) Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Multimediavertrages auf den von pinnau.com zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimediavertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Inhalte gemäß dem TMG.
- c) Soweit pinnau.com im Außenverhältnis von einem Dritten auf Grund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde pinnau.com auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei.

§ 7

Sperrung / Kündigung

- (1) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 5 Abs. 1 sowie Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB ist pinnau.com zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wieder hergestellt hat.
- (2) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist pinnau.com zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperrung ihrer Leistungen berechtigt. pinnau.com wird den Kunden unverzüglich über die Sperrung und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. pinnau.com wird die Sperrung aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- (3) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Absatz 1 oder 2 oder gibt er im Fall von Absatz 2 keine Stellungnahme ab, ist pinnau.com nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Multimediavertrag fristlos zu kündigen und/oder die gegen § 5 Abs. 5 bis 7 dieser Internet-AGB verstoßenden Inhalte zu löschen.

§ 8

Datensicherheit und -integrität

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.

Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für E-Mail, Webseiten- und Domain-Hosting (E-Mail- und Hosting-AGB)

§ 1

Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der pinnau.com GmbH & Co. KG ("pinnau.com") regeln die Nutzung des E-Mail-Dienstes sowie der Webseiten- und Domain-Hosting-Dienste und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
- (2) pinnau.com GmbH & Co. KG ("pinnau.com") erbringt alle von ihr angebotenen E-Mail-, Webseiten- und Domain-Hosting-Dienste ("die Leistungen") zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für E-Mail, Webseiten- und Domain-Hosting“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB und den Internet-AGB gelten, sowie zu den weiteren Klauseln der ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

§ 2

Leistungsumfang

- (1) Allgemeine Leistungspflichten
 - a) pinnau.com gewährleistet die Erreichbarkeit seiner Server oder der Dienstleistungen gemäß § 2 Abs. 4 bis 7 der Internet-AGB.
 - b) Für die Sicherstellung des Betriebs der technischen Infrastruktur kann pinnau.com eigene Datensicherungen vorhalten, die auch vom Kunden hinterlegte Daten enthalten kann. Eine regelmäßige Datensicherung erfolgt jedoch nicht grundsätzlich für den innerhalb der Leistungsbeschreibung vom Kunden genutzten Speicherplatz, resp. der dort hinterlegten Inhalte/Daten. Im eigenen Interesse ist der Kunde im Rahmen der Mitwirkungspflicht für eine regelmäßige Datensicherung nach üblichen Prinzipien verantwortlich. Eine Wiederherstellung von defekten und/oder fehlenden Inhalten/Daten seitens pinnau.com ist nicht möglich. Eine verschuldungsabhängige Haftung seitens pinnau.com, die auch aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten seitens des Kunden entstehen kann, sowie für eventuell anfängliche Mängel der Systeme und bereitgestellten Dienstleistungen ist in jedem Fall ausgeschlossen.
 - c) Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass dem von pinnau.com zur Leistungserbringung genutzten Server im gesamten Vertragszeitraum die identische IP-Adresse zugewiesen wird.
 - d) pinnau.com ist laufend bemüht, seine technische Infrastruktur zur Leistungserbringung jederzeit an aktuelle Sicherheitsgegebenheiten und den technischen Fortschritt anzupassen. Im gesamten Vertragszeitraum hat der Kunde daher keinen Anspruch auf dauerhafte Bereitstellung und Festlegung der technischen Infrastruktur, die pinnau.com zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns zur Leistungserbringung vorhält.
 - e) Der Umfang der Storage-Kapazität („Speicherplatz“) zur Erbringung der Vertragsleistungen richtet sich nach dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und der zu dem Zeitpunkt gültigen Leistungs-/Produktbeschreibung und kann im Rahmen von Vertragsanpassungen und Produktharmonisierungen von pinnau.com ohne weitere Vorankündigung jederzeit erhöht werden, ohne dass sich weitere Vertragsbestandteile oder Leistungsendgelte ändern. Insbesondere bei temporär zur Verfügung gestellten technischen Leistungen außerhalb der jeweiligen Leistungsbeschreibung kann pinnau.com diese auch ohne weitere Vorankündigung wieder verändern,

reduzieren und ggf. sogar einstellen.

- f) Soweit dem Kunden von pinnau.com im Rahmen der Vertragserfüllung ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht für Software („Programme“) eingeräumt worden ist, endet das Nutzungsrecht mit dem Ablauf von Test- oder sonstigen Nutzungszeiträumen, jedoch spätestens aufgrund einer Kündigung. Pinnau.com behält sich die einseitige Kündigung vor, falls aus wichtigem Grund die Zusammenarbeit mit einem Softwarelieferanten endet (bspw. Insolvenz des Lieferanten). In dem Fall ist pinnau.com um entsprechenden Ersatz bemüht, jedoch nicht verpflichtet, einen Ersatz mit identischem Leistungsumfang zu erbringen. Der Kunde verpflichtet sich sicherzustellen, dass jeder, der die von pinnau.com bereitgestellten Programme nutzt, die entsprechenden, individuellen Lizenzvereinbarungen einhält; diese werden dem Kunden von pinnau.com zur Verfügung gestellt und vom Kunden mit Vertragsabschluss anerkannt. Sofern nicht anders ausgewiesen, handelt es sich um die bei der bereitgestellten Software um Einzelplatzlizenzen. Die Lizenzvereinbarungen werden mit dem Vertragsabschluss anerkannt und liegen in den Geschäftsräumen der pinnau.com aus. Nach Ablauf der Nutzungszeit ist der Kunde verpflichtet, alle gespeicherten Programme und Daten, die im Zusammenhang mit der von pinnau.com zur Verfügung gestellten Software oder mit der Leistungsnutzung stehen, soweit er nicht gesetzlich zur längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, von seinen Computersystemen zu löschen.
- g) Alle erfolgreichen Domainregistrierungen werden von pinnau.com für die gesamte Vertragslaufzeit der Domain automatisch aufrecht erhalten, sofern nicht der Vertrag insgesamt oder einzelne Domains eines Tarifes durch den Kunden oder aufgrund verbindlicher Entscheidungen in Domainstreitigkeiten wirksam gekündigt werden. In diesen genannten Fällen besteht kein Anspruch des Kunden auf Beantragung einer unentgeltlichen Ersatzdomain. Weder für einzelne Domains eines Tarifes noch für zusätzliche einzeln gebuchte Domains erfolgt bei einer vorzeitigen Kündigung eine Erstattung, sofern nicht die Kündigung durch pinnau.com verschuldet worden ist. Dies gilt ebenso für andere abtrennbare Einzelleistungen eines Tarifes oder zusätzlich gebuchte Optionen.

(2) E-Mail

- a) pinnau.com stellt dem Kunden eine oder mehrere E-Mail-Adresse auf der pinnau.com-Domäne „wtnet.de“ und damit den technischen Zugang zu seiner E-Mail-Plattform für die Nutzung mit den Protokollen „POP, IMAP, SMTP“, sowie der entsprechenden verschlüsselten Protokollvarianten zur Verfügung. Die Bereitstellung der technischen Infrastruktur erfolgt im dem Rahmen, der zur Leistungserbringung erforderlich ist.
- b) Die Anzahl der E-Mail-Adressen sowie die Postfachgröße sind in der zum jeweiligen Produkt zugehörigen Leistungsbeschreibung geregelt. Jede E-Mailadresse kann pro Domain nur einmal vergeben werden. Es besteht kein Anrecht auf die Nutzung einer bestimmten E-Mail-Adresse. An einer zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte. Nach der Kündigung einer E-Mail-Adresse ist diese im Bestand nicht mehr enthalten und könnte sofort von einem Dritten frei genutzt werden.
- c) Für den Betrieb von E-Mail-Postfächern beinhaltet die Leistung auch Speicherplatz, dessen Umfang in einer produktabhängigen Leistungsbeschreibung geregelt ist und deren Leistungen ergänzend oder ersetzend auch anderweitig festgelegt sein kann. Temporär und ggf. kostenlos zur Verfügung gestellter Speicherplatz außerhalb der Leistungsbeschreibung stellt keine dauerhafte Produktergänzung dar und kann von pinnau.com ohne weitere Vorankündigung wieder auf die ursprünglich vereinbarten Werte reduziert und/oder angepasst werden.
- d) Die Nutzung der zum E-Mail-Abruf und Versand notwendigen technischen Protokolle und serverseitig in Anspruch genommenen Speicherkapazitäten regeln insbesondere lokale Einstellungen im E-Mail-Client des Kunden. Hierbei belegen auch gesendete und als gelöscht markierte E-Mails („Papierkorb“) entsprechend zusätzlich Speicherplatz und werden auf der zentralen Plattform im Postfach nur so lange vorgehalten („gespeichert“), bis eine kundenseitige Löschanforderung eintrifft. pinnau.com ist nicht verpflichtet, den Kunden über die protokollspezifischen Eigenarten der Speichernutzung zu informieren.
- e) Eine gewerbliche Nutzung der gegenüber Privatkunden bereitgestellten Leistung ist ausgeschlossen und wird bei Kenntniserlangung seitens pinnau.com zum jeweiligen Geschäftskundentarif abgerechnet.
- f) pinnau.com räumt dem Kunden ein, über ein Postfach stündlich bis zu 200 E-Mails mit einem Volumen von bis zu jeweils 100 MB und 100 Empfängern („CC/BCC“) zu versenden. Empfangsseitig liegt keine Limitierung vor. Sobald die o.g. Grenzen überschritten sind, besteht die Möglichkeit, dass E-Mails nicht zugestellt oder für den Abruf bereitgestellt werden. Außerdem besteht die Möglichkeit die Auslösung des Verdachts auf exzessive Nutzung durch Dritte und/oder dem Versand von Massenmails („Massenpostwurfsendungen“ / „Junk-Mails“). In dem Fall besteht die Möglichkeit der umgehenden Sperre des Postfachs, ebenso bereits bei Verdacht auf Versand von „SPAM“-Mails. Durch sich kurzfristig ändernde Sicherheitslagen können die vorgenannten Limitierungen temporär oder dauerhaft durch pinnau.com verändert werden. Dies gilt insbesondere für Mails, deren Absendeort außerhalb des Bundesgebiets liegt. Eine Mitteilungspflicht gegenüber dem Kunden besteht nicht.
- g) Mit der Buchung des Produktbestandteils „Virenschutz“ stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung eingehender und ausgehender E-Mails auf Viren zu. Vermeintlich virenbehaftete E-Mails werden von der pinnau.com-Serverplattform separiert und abgelegt. Der Kunde erhält dann per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail, sowie die Möglichkeit für einen Abruf auf eigene Gefahr. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail, sowie die Möglichkeit diese auf eigene Gefahr abzurufen. pinnau.com übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung bezüglich der Virenfreiheit, der durch das Virenschutzprogramm geprüften E-Mails, da auf Grund der Vielzahl der sich im Umlauf befindlichen Viren kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine 100%ige Sicherheit bieten kann, hat der Kunde für eine aktuelle Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.
- h) Bei der Buchung des Produktbestandteils „SPAM-Check“ stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung eingehender und ausgehender E-Mails auf SPAM-Verdacht zu. Als SPAM eingestufte E-Mails werden von der pinnau.com-Serverplattform werden in der Betreffzeile gesondert als SPAM gekennzeichnet und an den Empfänger zugestellt. pinnau.com übernimmt keine Gewährleistung und keine Haftung bezüglich der richtigen Einstufung ein- und ausgehender Mails, insbesondere da es auf dem Markt kein befindliches SPAM-Schutzprogramm mit 100%iger Sicherheit gibt.

(3) Hosting von Webseiten

- a) Abhängig vom gebuchten Produkt stellt pinnau.com dem Kunden Speicherplatz für die Einstellung von Webseiten zur Verfügung, die über das http-Protokoll („HyperTextTransferProtocol“) abrufbar sind. Den nutzbaren Umfang regelt eine Leistungsbeschreibung zum jeweils gebuchten Produkt, welches auch ein Bestandteil weiterer Produkte sein kann, deren Leistungen auch anderweitig festgelegt sein können. Die Bereitstellung der technischen Infrastruktur erfolgt im Rahmen, die zur Leistungserbringung erforderlich ist. Für die dort vom Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen ggf. hinterlegten („gespeicherten“) Inhalte und Programme („Scripte“) ist der Kunde selbst verantwortlich und stellt pinnau.com von jeglichen Ansprüchen Dritter frei. Diesbezüglich gilt auch eine Haftungsfreistellung von pinnau.com als vereinbart, falls pinnau.com von Dritten aufgrund der Verletzung von Rechten Dritter in Anspruch genommen wird. Eine gewerbliche Nutzung der gegenüber Privatkunden bereitgestellten Leistung ist ausgeschlossen und wird bei Kenntniserlangung seitens pinnau.com zum jeweiligen Geschäftskundentarif abgerechnet. Sollte das genutzte Produkt eines oder mehrere Bestandteile enthalten, wo ein Lizenzrecht (ggf. Dritter) zur Nutzung Anwendung findet (bsp. durch von pinnau.com bereitgestellte Programme), so gewährt pinnau.com ein Nutzungsrecht, welches jedoch nur im Rahmen der Vertragserfüllung und im Nutzungszeitraum gewährt wird.
- b) Zur Darstellung von Abrufstatistiken werden Verkehrsdaten (bspw. Herkunft der Webseitenabrufe, etc.) dauerhaft auf den Systemen von pinnau.com erhoben und gespeichert, da ansonsten der zentrale Produktbestandteil „Statistiken“ nicht erfüllt werden kann. Eine Abwahl dieses Produktbestandteils ist technisch nicht möglich. Die Nutzung dieser Daten erfolgt seitens pinnau.com auch zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität, sowie zur Erstellung der Statistiken und der grafischen und textuellen Aufbereitung und Darstellung gegenüber dem Kunden und/oder seiner Erfüllungsgehilfen. Mit der Buchung des Produktes oder einzelner Bestandteile erklärt sich der Kunde mit der Speicherung der Daten einverstanden.

(4) Domain-Hosting

- a) Die unterschiedlichen Top-Level-Domains („Endkürzel“) werden von einer Vielzahl unterschiedlicher, meist nationaler Organisationen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top-Level-Domains, der zugehörigen Sub-Level Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Soweit Top-Level-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten ergänzend die entsprechenden Domain-Vergabebedingungen. Soweit .de-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten neben den DENIC-Domainbedingungen, die DENIC-Domainrichtlinien sowie die DENICdirect-Preisliste.
- b) pinnau.com kann den Domain-Registrierungsprozess die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten oder mehrere Dritte übertragen.
- c) Bei der Verschaffung und/oder Pflege von Domains wird pinnau.com im Verhältnis zwischen dem Kunden und der jeweiligen Organisation zur Domain-Vergabe lediglich als Vermittler tätig. pinnau.com hat keinen Einfluss auf die Domain-Vergabe und übernimmt keine Gewähr dafür, dass die für den Kunden beantragten Domains überhaupt zugeteilt werden und/oder zugeteilte Domains frei von Rechten Dritter sind oder auf Dauer Bestand haben. Die vom Kunden gewünschte Top-Level-Domain (TLD) kann speziellen Registrierungsbedingungen und/oder bislang nicht bekannten Beschränkungen unterliegen, die sich ggf. während der Vertragslaufzeit ändern könnten. pinnau.com kann nicht gewährleisten, dass diese Bedingungen durch pinnau.com selbst oder den Kunden erfüllt werden und ist folglich aufgrund der genannten Bedingungsänderung unter Umständen nicht berechtigt, den Domain-Namen im Kundenauftrag zu registrieren. Für den Fall einer solchen Situation. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, eine verbindliche Vorregistrierung kostenfrei zu widerrufen.

§ 3 Pflichten des Kunden

Diese nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu den Pflichten des Kunden gemäß der Internet-AGB (§ 5 „Verantwortung des Kunden“):

- a) Der Kunde stellt während der Inanspruchnahme („Nutzung“) der Leistungen zu jeder Zeit sicher, alles in seiner Macht stehende zu unternehmen, eine missbräuchliche Nutzung zu unterbinden und keine rechts- oder sittenwidrigen, sowie Kinder- und/oder Jugend-Gefährdende Inhalte einzustellen oder durch Dritte eingestellt werden. Ebenso verpflichtet sich der Kunde zur regelmäßigen Überprüfung der eingestellten Inhalte, sowie zur Einhaltung gängiger Gesetze, insbesondere der Einhaltung des

TMG („Telemediengesetz“) und die Ergänzung der eingestellten Inhalte mit einem jeweils aktuellen Impressum. Für die Überprüfung der eingestellten, resp. vom Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen selbstproduzierten Inhalte, insbesondere auf Gesetzestreue ist pinnau.com nicht verantwortlich. Nach Kenntniserlangung rechtswidriger Nutzung kann pinnau.com die Leistungserbringung jedoch einschränken oder gänzlich einstellen („Sperr“), sowie Schadensersatz und/oder weitere Rechte geltend machen.

- b) Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt.
- c) Dem Kunden ist es untersagt, Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannte „SPAMS“), und/oder massenhaft gleich adressierten E-Mails („Mailbomben“) zu versenden.
- d) Der Kunde ist verpflichtet, pinnau.com einen etwaigen Verlust oder Rückerwerb seiner Domain unverzüglich in Textform anzuzeigen.
- e) Der Kunde ist verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und ggf. empfangene E-Mails regelmäßig vom Mailserver herunterzuladen. pinnau.com ist berechtigt E-Mails, die länger als 12 Wochen auf der Serverplattform zu verbleiben, ohne weitere Vorankündigung zu löschen. E-Mail-Postfächer dürfen ausschließlich für die Abwicklung von E-Mail-Verkehr verwendet werden. Insbesondere ist strikt untersagt, den dortigen Speicherplatz anderweitig zu benutzen. Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails können durch pinnau.com nicht wiederhergestellt werden. Für den Verlust von E-Mail-Daten gilt § 16 Abs. 7 der Multimedia-AGB sowie § 6 a) der Internet-AGB ergänzend.

§ 4

Besondere Bestimmungen für E-Mail

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails regelmäßig vom pinnau.com-Server herunterzuladen, pinnau.com ist berechtigt E-Mails, die länger als 12 Wochen auf dem Server von pinnau.com verbleiben, zu löschen. pinnau.com ist berechtigt, E-Mail-Adressen und den Inhalt von E-Mail-Postfächern, die länger als 6 Monate nicht genutzt wurden, zu löschen. Der Kunde erhält vor einer Löschung keine Mitteilung. E-Mail-Postfächer dürfen ausschließlich zur Abwicklung des E-Mail-Verkehrs verwendet werden. Es ist insbesondere strikt untersagt, E-Mail-Postfächer als Speicherplatz für andere Dateien und Daten zu nutzen. Durch den Kunden versehentlich gelöschte E-Mails werden durch pinnau.com nicht wiederhergestellt. Für den Verlust von E-Mail-Daten gilt § 16 Abs. 7 der Multimedia-AGB sowie § 6 a) der Internet-AGB entsprechend.
- (2) Dem Kunden ist es untersagt, Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannter "SPAM") und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails zu versenden.
- (3) E-Mails, die global an alle Postfächer der pinnau.com-Kunden, die gemäß § 2 Abs. 1 dieser E-Mail- und Hosting-AGB eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert pinnau.com als „Spam“. Diese E-Mails werden auf Kundenwunsch von pinnau.com als Spam in der Betreffzeile markiert.

§ 5

Besondere Bestimmungen für die Homepage

- (1) Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von pinnau.com spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.
- (2) pinnau.com übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrunde liegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.
- (3) Die private Homepage darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung bereits ansatzweise festgestellt werden, werden die Leistungen nach der aktuellen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.
- (4) pinnau.com ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet. Es gelten insbesondere § 5 Abs. 5 bis 7 der Internet-AGB.
- (5) Soweit der Kunde im Rahmen der Homepage eigene Inhalte in die Homepage stellt, ist pinnau.com berechtigt, vom Kunden zu verlangen, dass er unverzüglich alle Inhalte entfernt, die gegen die Bestimmungen nach § 5 Abs. 5 bis 7 der Internet-AGB verstoßen oder anderweitig Rechte Dritter verletzen oder Personen beleidigen, verleumden oder in ihrem Persönlichkeitsrecht verletzen oder gegen sonstiges geltendes Recht verstoßen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht unverzüglich nach entsprechender Aufforderung von pinnau.com nach, ist pinnau.com berechtigt, die Homepage des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, bis der Kunde Abhilfe geschaffen hat.

§ 6

Besondere Bestimmungen für Domain-Hosting

- (1) Zur Vertragserfüllung müssen relevante Daten des Kunden an die Institutionen, die beispielsweise zur Einrichtung/Änderung/Löschung einer Domain verantwortlich sind, an diese oder Dritte übermittelt werden und verlassen damit unseren Verantwortungsbereich. Mit der Inanspruchnahme von Domainleistungen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass seitens der Registrare die von pinnau.com übermittelten Kundendaten nicht nur in den technischen Systemen der Registrare vorgehalten werden, sondern auch teilweise in öffentlich zugänglichen Verzeichnissen (bspw. „WHOIS“) dargestellt werden. Sollte dieses kundenseitig nicht gewünscht sein, so ist eine Inanspruchnahme des Produktes und/oder seiner Produktbestandteile nicht möglich. pinnau.com behält sich bei nachträglicher Untersagung der Veröffentlichung vor, entsprechende Kosten gegenüber dem Kunden geltend zu machen und/oder entstandene Kosten an den Kunden weiterzuleiten. Der Kunde erklärt sich ferner bereit, diese Daten aktuell zu halten und beispielsweise bei einem Umzug oder einer Namensänderung pinnau.com unverzüglich einen gesonderten Änderungsauftrag in Textform zu übermitteln. Eine reine Übermittlung im Rahmen eines Umzugs (bspw. Änderung der Anschlussdaten für die eine Internetzugangslösung) ist nicht ausreichend.
- (2) pinnau.com ist berechtigt, die Domain des Kunden nach Beendigung des Vertrages freizugeben (Kündigung gegenüber dem Reseller/Registrar). Spätestens mit dieser Freigabe erlöschen alle Rechte des Kunden aus der Registrierung. Sollte der Kunde in der Kündigung nichts anderes angeben, so geht pinnau.com davon aus, dass die Domain vollständig freigegeben werden darf (Kündigung gegenüber dem Reseller/Registrar) und nicht in den sogenannten „Transit“ geschickt wird. Nach der Freigabe ist die Domain auf dem Markt für jedermann verfügbar.
- (3) pinnau.com akzeptiert zum Eintritt der Wirksamkeit eine Domainkündigung ausschließlich in Textform.
- (4) Werden von Dritten gegenüber pinnau.com wegen tatsächlicher oder behaupteter rechtskräftig festgestellter Rechtsverletzung Ansprüche geltend gemacht, ist pinnau.com berechtigt, die Domain des Kunden unverzüglich in die Pflege des Registrars zu stellen und die entsprechende Präsenz des Kunden, sowie die E-Mail-Adressen, die im Zusammenhang mit der Domain stehen, zu sperren.
- (5) Im Fall einer Domainkündigung besteht ab dem Zeitpunkt der Freigabe der Domain und dem Verlassen der technischen Zuständigkeit seitens pinnau.com, entfällt automatisch die Möglichkeit der Nutzung von E-Mail-Adressen, die im Zusammenhang mit der Domain stehen/standen. Dies gilt ab dem Zeitpunkt der Freigabe der Domain und dem Verlassen der technischen Zuständigkeit seitens pinnau.com, Die E-Mail-Adressen und deren Datenbestände werden mit der Domainkündigung automatisch zum Zeitpunkt der Kündigung gelöscht. Nach diesem Zeitpunkt ist eine Wiederherstellung der Datenbestände nicht mehr möglich.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück. (*) Ausfüllen bzw. Unzutreffendes streichen)

An die
pinnau.com GmbH & Co. KG
Am Hafen 67
25421 Pinneberg

FAX: 04101 203 144,
E-Mail: kundenservice@pinnau.com

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung _____ (*),
bestellt am _____.____.20____ (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Datum, Unterschrift des/der Verbraucher(s)