

Inhalt

A Allgemeine Bedingungen

1	Geltungsbereich	1
2	Vertragsunterlagen und Rangfolge	1
3	Bestellungen und Vertretungsbefugnisse	1
4	Bereitstellung, Laufzeit und Kündigung	2
5	Änderungen von AGB, Leistungen und Preisen	2
6	Leistungsqualität, Wartung und Kundendienst	3
7	Mitwirkung und sichere Nutzung	4
8	Vergütung, Rechnungen und Zahlung	4
9	Rechnungsbeanstandungen und Verkehrsdaten	5
10	Zahlungsverzug und Leistungssperren	5
11	Sicherheitsleistungen	6
12	Haftung, Leistungsstörungen und höhere Gewalt	6
13	Datenschutz und Vertraulichkeit	6
14	Nutzungsrechte	7

B Cloud Communications

15	CNT Call Manager	7
16	CM App, CM Mobile App und sonstige Client-Software	8
17	Mobile Nutzung und lokale Daten	8
18	Provisionierung, Aktivierung und Abrechnung	8
19	Integrationen und externe Systeme	9
20	Kommunikationsfunktionen und Inhalte	9
21	Anrufaufzeichnung und Archivierung	9
22	KI-Funktionen	9
23	Statistiken, Präsenzstatus und Mitarbeiterdaten	9
24	Alarmierung, Rufbereitschaft und Ortung	9
25	Cloud-Daten, Datensicherung und Löschung	10
26	Datenexport und Anbieterwechsel	10
27	Sprachanschlüsse und SIP-Anbindungen	11
28	Rufnummern, Teilnehmerverzeichnisse und Portierung	11
29	Notruf und nomadische Nutzung	11
30	Verbindungsentgelte, Flatrates und Missbrauch	12

C Network Services

31	Internetzugang und Standortvernetzung	12
32	Anschaltung und örtliche Mitwirkung	12
33	Bandbreite, Redundanz und Standortänderungen	13
34	IP-Adressen und Adressräume	13

D Ergänzende Leistungen

35	Service-Leistungen	13
36	Tonstudioproduktionen	14
37	Hardware-Lieferungen, Gerätemiete und Rückgabe	14

E Schlussbestimmungen

38	Recht, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen	15
----	--	----

A Allgemeine Bedingungen**1 Geltungsbereich**

- (1) Die CNT AG, Ludwig-Erhard-Allee 20, 76131 Karlsruhe, nachfolgend CNT, erbringt Leistungen auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen, soweit CNT ihrer Geltung nicht zugestimmt hat.
- (2) Das Leistungsangebot gliedert sich in Cloud Communications und Network Services. Die gemeinsame Beauftragung mehrerer Leistungen begründet ohne entsprechende Vereinbarung weder eine einheitliche Mindestlaufzeit noch eine untrennbare Verbindung der Einzelaufträge.
- (3) Der Weiterverkauf der Leistungen und ihre Bereitstellung an Dritte zur eigenständigen Vermarktung bedürfen einer gesonderten Resale- oder Wholesale-Vereinbarung mit CNT.
- (4) Besondere gesetzliche Schutzvorschriften gelten für die jeweils erfassten Kundengruppen. Gesetzlich zulässige ausdrückliche Verichtsvereinbarungen bleiben möglich.

- (5) Diese AGB gelten in der wirksam vereinbarten oder nach Ziffer 5 wirksam geänderten Fassung auch für künftige Geschäfte gleicher Art, ohne erneute ausdrückliche Einbeziehung bei jedem Einzelauftrag. Die Einbeziehung einer neueren Fassung richtet sich nach Ziffer 2 Absatz 3.

2 Vertragsunterlagen und Rangfolge

- (1) Leistungsumfang, Vergütung und Service Level ergeben sich aus dem Auftrag und den einbezogenen Leistungsbeschreibungen, Preisvereinbarungen und Service Level Agreements (SLA). Leistungsbeschreibungen werden in der Regel als „Datenblatt“, allgemeine Preisunterlagen als „Tarifliste“ bezeichnet. Produktbezogene SLA sind in der Regel Bestandteil des jeweiligen Datenblatts. Produktbezogene Bestimmungen gelten nur für die beauftragten Leistungen.
- (2) Individuelle Vertragsabreden haben Vorrang. Im Übrigen gehen ausdrücklich vereinbarte besondere Bedingungen für denselben Regelungsgegenstand diesen AGB vor; für Anlagen gilt die vereinbarte Rangfolge. Der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), geht für die von ihm erfassten Datenschutzfragen vor.
- (3) Bei neuen selbstständigen Einzelaufträgen kann CNT eine neuere AGB-Fassung einbeziehen, indem sie diese vor der Bestellung mit ihrem Stand bezeichnet und als Anlage oder über einen eindeutig bezeichneten speicherbaren Abruf zugänglich macht und der Kunde auf dieser Grundlage bestellt. Eine gesonderte Unterzeichnung der AGB ist nicht erforderlich. Andernfalls gilt bei Folgegeschäften die bisher wirksam vereinbarte Fassung.
- (4) Eine neuere AGB-Fassung für einen neuen Einzelauftrag gilt für bestehende Rahmenverträge oder andere laufende Einzelaufträge nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Dies gilt auch bei Ergänzungen oder Änderungen bestehender Einzelaufträge. Im Übrigen gilt für Änderungen bestehender Verträge Ziffer 5.

3 Bestellungen und Vertretungsbefugnisse

- (1) Für den Abschluss von Rahmenverträgen und Verträgen über Hauptleistungen auf Grundlage von CNT-Vertragsformularen oder individuell abgestimmten Vertragsunterlagen gelten die dort vorgesehenen Abschluss- und Formanforderungen. Ergänzende Leistungen, insbesondere Optionen, Services sowie Kauf oder Miete von Hardware, können ebenso wie Änderungen bestehender Verträge in Textform, insbesondere per E-Mail, oder über die vorgesehenen elektronischen Bestellverfahren beauftragt werden, soweit keine besondere Form vereinbart ist. Ein gesondertes Formular oder eine Unterschrift ist hierfür nicht erforderlich. Die Bestellung muss Leistung und Umfang hinreichend bestimmen; maßgeblich sind die angebotenen oder bereits vereinbarten Konditionen. Für mündliche Serviceaufträge gilt Absatz 4.
- (2) Der Kunde kann Personen zur Beauftragung und Änderung von Leistungen beider Geschäftsbereiche sowie ergänzender Leistungen bevollmächtigen, insbesondere durch Benennung gegenüber CNT in Textform oder durch Zuweisung entsprechender Bestell- und Änderungsrechte im vereinbarten Berechtigungssystem. Damit bevollmächtigt er diese Personen, die entsprechenden Vorgänge innerhalb ihrer Befugnisse in seinem Namen und auf seine Rechnung zu veranlassen. Personen, denen der Kunde die Verwaltung dieser Befugnisse übertragen hat, können sie innerhalb des übertragenen Rahmens erteilen, ändern und entziehen. Bei Unklarheiten über die Identität oder Vertretungsbefugnis kann CNT einen geeigneten Nachweis oder eine Bestätigung durch eine hierzu berechtigte Person verlangen und die Annahme der betreffenden Bestellung bis zur Klärung zurückstellen.
- (3) Die Beauftragung von Leistungen oder Vertragsänderungen durch eine entsprechend berechtigte Person verpflichtet den Kunden zur Zahlung der vereinbarten einmaligen und laufenden Entgelte. Dies gilt auch für Bestellungen über automatisierte Verfahren, die ent-

sprechend berechnete Personen innerhalb ihrer Befugnisse eingerichtet oder freigegeben haben. Leistungsumfang, Preise, Abrechnungseinheiten und Laufzeitbedingungen müssen bereits vereinbart sein oder mit der Bestellung auf Grundlage zuvor mitgeteilter Konditionen vereinbart werden. Soweit nach Absatz 1 keine besondere Form erforderlich ist, sind innerhalb dieses Rahmens weder ein gesondertes Bestellformular noch eine zusätzliche Kostenfreigabe erforderlich. Bereits enthaltene Leistungen werden nicht erneut berechnet.

- (4) Im Rahmen bestehender Verträge können für die jeweilige Leistung bestellberechtigte Personen Service-, Diagnose- und Unterstützungsleistungen auch mündlich beauftragen. Eine zusätzliche Vergütung setzt einen hinreichend bestimmten Auftrag sowie vereinbarte Entgeltlichkeit und Preisgrundlage voraus. Vom Auftrag erfasste Bearbeitungsschritte bedürfen keiner erneuten Beauftragung. Für bereits geschuldete Leistungen und Überschreitungen von Leistungsumfang oder Kostenrahmen gilt Ziffer 6 Absätze 6 und 7; für Arbeiten vor abschließender Projektvereinbarung gilt Absatz 8.
- (5) Wirksam beauftragte und erbrachte Leistungen können ohne nachträgliches Bestellformular oder gegengezeichneten Tätigkeitsnachweis abgerechnet werden. Gesetzliche und vereinbarte Abnahme- und Fälligkeitsvoraussetzungen sind einzuhalten.
- (6) Soweit kein anderes Abschlussverfahren vereinbart ist, nimmt CNT Bestellungen durch Auftragsbestätigung oder auftragsgemäße nutzungsfähige Bereitstellung, bei Serviceleistungen auch durch auftragsgemäße Ausführung, an. Automatische Eingangsbestätigungen sind keine Annahme. Abweichungen von der Bestellung bedürfen einer Vereinbarung.
- (7) Der Kunde hält Bestellbefugnisse aktuell, teilt CNT Beschränkungen und Widerrufe der gegenüber CNT erklärten oder CNT mitgeteilten Vollmachten unverzüglich mit und schützt Zugangs- und Authentifizierungsmittel gegen unbefugte Verwendung. CNT berücksichtigt zugegangene Beschränkungen und Widerrufe. Der Kunde informiert die von ihm zur Beauftragung oder eigenständigen Aktivierung von Leistungen berechtigten Personen über den Umfang ihrer Befugnisse und die für deren Ausübung maßgeblichen vereinbarten Konditionen und hält diese Informationen aktuell.
- (8) Für Projektaufträge und ihre Änderungen werden Leistungsumfang, Zeitplan, Mitwirkung und Vergütung vereinbart. Veranlasst eine bestellberechtigte Person vor abschließender Projektvereinbarung hinreichend bestimmte, erkennbar entgeltliche Arbeiten, sind diese nach den vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen, andernfalls mit der gesetzlich geschuldeten üblichen Vergütung zu bezahlen. Bereits vergütete Leistungen werden in einer späteren Projektabrechnung angerechnet.
- (9) Die Anwendung von § 312i Absatz 1 Satz 1 Nummern 1 bis 3 und Satz 2 BGB wird ausgeschlossen.

4 Bereitstellung, Laufzeit und Kündigung

- (1) Laufende Leistungserbringung, Mindestlaufzeit und Vergütung beginnen mit der nutzungsfähigen Bereitstellung, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist oder gesetzliche Vorgaben, insbesondere beim Anbieterwechsel, vorgehen. Einrichtungen- und Projektleistungen können einen eigenen Leistungs- und Vergütungsbeginn haben.
- (2) Verbindliche Bereitstellungstermine werden in Textform bestätigt. Vom Kunden zu vertretende fehlende Mitwirkung verschiebt betroffene Termine um die verursachte Verzögerung zuzüglich angemessener Anlaufzeit. CNT informiert über die Auswirkungen. Für Bereitstellung, Mitwirkungsfristen sowie Vergütungs- und Ersatzfolgen bei Network Services gilt Ziffer 32.
- (3) Ohne vereinbarte Befristung, Mindestlaufzeit oder Kündigungsfrist ist der Vertrag für beide Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Kalendermonatsende kündbar.

- (4) Verträge mit Mindestlaufzeit sind vorbehaltlich gesetzlicher Beendigungsrechte frühestens zu deren Ablauf kündbar. Soweit nichts anderes vereinbart ist, muss die Kündigung CNT mindestens einen Monat vor ihrem Wirksamwerden zugehen.
- (5) Verlängerung und Kündigung nach Ablauf der Mindestlaufzeit richten sich vorbehaltlich vorrangiger gesetzlicher Kündigungsrechte nach dem Auftrag.
- (6) Beide Parteien können aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen. Bei Pflichtverletzungen sind Abmahnung oder Abhilfefrist nach Maßgabe des § 314 BGB erforderlich, soweit sie nicht gesetzlich entbehrlich sind.
- (7) Kündigungen können in Textform erklärt werden. Für das Ende unselbstständiger Optionen mit der zugeordneten Hauptleistung gilt Ziffer 18 Absätze 9 und 10.

5 Änderungen von AGB, Leistungen und Preisen

- (1) Für Änderungen von Leistungen, Entgelten, Leistungsbeschreibungen und Tariflisten gelten die Absätze 2 bis 7, für AGB-Änderungen die Absätze 8 bis 10. Individuelle Festpreis- und Beschaffensvereinbarungen sowie vorrangige besondere Vereinbarungen gehen vor. Weitergehende Änderungen bedürfen einer Vereinbarung.
- (2) CNT darf technische Einzelheiten, Software-Versionen und Betriebsverfahren an geänderte gesetzliche Anforderungen, Sicherheitsanforderungen und technische Standards anpassen, Leistungen technisch weiterentwickeln sowie Funktionen durch funktional gleichwertige Lösungen ersetzen. Dies umfasst zur Erhaltung von Unterstützung und Interoperabilität erforderliche Änderungen. Sämtliche Änderungen nach diesem Absatz setzen voraus, dass Vertragszweck, wesentliche Funktionen und vereinbarte Qualität erhalten bleiben und die Änderungen unter Abwägung beiderseitiger Interessen zumutbar sind. Erforderliche Umstellungen und Mitwirkungen werden unter Berücksichtigung von Dringlichkeit und zumutbarem Umstellungsaufwand rechtzeitig angekündigt. Kundenseitige Investitionen dürfen nicht wesentlich entwertet werden. Änderungen von Datenstrukturen, Formaten und Schnittstellen müssen die vereinbarten und gesetzlich geschuldeten Möglichkeiten zum Datenzugang, Datenexport und zur Interoperabilität erhalten.
- (3) CNT ist berechtigt und bei Kostensenkungen verpflichtet, laufende Entgelte entsprechend nach Vertragsschluss eingetretenen Änderungen erforderlicher Leistungskosten anzupassen. Berücksichtigt werden ausschließlich Netz- und Carrier-Vorleistungen, Rechenzentrumsbetrieb und Infrastruktur, erforderliche Software-Lizenzen und Wartung, unmittelbar zugeordnetes Personal und Energie sowie gesetzliche leistungsbezogene Abgaben, ohne Gewinn- und Ertragsteuern. Maßgeblich sind die bei Vertragsschluss zugrunde gelegten Kosten je Abrechnungseinheit bei vergleichbarer Leistungsmenge, bei späteren Anpassungen die zuletzt wirksam berücksichtigte Kostenbasis.
- (4) Kostenerhöhungen und -senkungen sind nach denselben sachlichen und zeitlichen Maßstäben zu berücksichtigen und für die betroffene Leistung zu saldieren. Veränderte Kostenbestandteile dürfen nur mit ihrem Anteil je Abrechnungseinheit und ohne Doppelansatz berücksichtigt werden; Einsparungen bei unmittelbar zusammenhängenden Leistungsbestandteilen sind anzurechnen. Die Entgeltänderung darf den zurechenbaren Kostensaldo nicht übersteigen, den absoluten Gewinnanteil nicht erhöhen und keine früheren Kalkulationsfehler ausgleichen. Zeitpunkt und Umfang werden nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB bestimmt.
- (5) Soweit keine vorrangige besondere Vereinbarung besteht, teilt CNT Entgelterhöhungen mindestens einen Monat zuvor in Textform mit. Die Mitteilung bezeichnet betroffene Leistungen, bisherige und neue Entgelte, Wirksamkeitszeitpunkt und Kostengründe sowie nachvollziehbar die maßgebliche Kostenentwicklung einschließlich Senkungen. Geschützte Geschäftsgeheimnisse Dritter müssen nicht offengelegt werden. Änderungen der Umsatzsteuer werden nach den steuerrechtlichen Vorgaben berücksichtigt.

- (6) Für einseitige Vertragsänderungen im Anwendungsbereich des § 57 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) gelten die dort geregelten Mitteilungsfristen, Formanforderungen und Kündigungsrechte.
- (7) Produkteinstellungen und der ersatzlose Wegfall wesentlicher Funktionen richten sich nach den vereinbarten Beendigungsrechten. Wird eine wesentliche Vorleistung aus einem bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren und von CNT nicht zu vertretenden Grund dauerhaft eingestellt oder rechtlich untersagt, darf CNT eine im Wesentlichen gleichwertige, zumutbare Ersatzlösung bereitstellen. Ist diese trotz zumutbarer Beschaffungsbemühungen nicht verfügbar und eine Fortsetzung bis zum regulären Vertragsende unter Abwägung beiderseitiger Interessen unzumutbar, darf CNT den betroffenen Einzelauftrag mit angemessenem Vorlauf beenden. Dieser berücksichtigt Dringlichkeit und erforderliche Kundenumstellung. Vorausbezahlte Entgelte für anschließend nicht erbrachte Leistungen werden erstattet. Gesetzliche Rechte bei Unmöglichkeit, Störung der Geschäftsgrundlage und wichtigem Grund sowie zwingende Wechsel- und Fortversorgungspflichten bleiben unberührt.
- (8) CNT darf diese AGB anpassen, soweit nach Vertragsschluss geänderte Rechtsvorschriften oder für CNT verbindliche behördliche oder gerichtliche Anordnungen dies zur rechtmäßigen Vertragsfortführung erfordern. Zur Anpassung an geänderte technische Standards oder konkret veränderte Sicherheitsanforderungen erforderliche Änderungen sind ausschließlich für Authentifizierung, Zugangsverwaltung, sicheren Datenaustausch und technische Verfahren für Bestellungen und Störungsmeldungen zulässig. Anlass muss jeweils ein bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarer und von CNT nicht zu vertretender Umstand sein. Gesetzliche Folgen unwirksamer Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Kunden verändert werden.
- (9) Anpassungen sind auf den konkreten erforderlichen Anpassungsbedarf beschränkt, müssen das vereinbarte Verhältnis von Leistung und Gegenleistung wahren und unter Abwägung beiderseitiger Interessen zumutbar sein. Dabei sind erforderliche Umstellungen, Mitwirkungen und Kundenaufwand zu berücksichtigen; kundenseitige Investitionen dürfen nicht wesentlich entwertet werden. Absatz 8 gestattet keine Änderung von Hauptleistung, Entgelten, Laufzeiten, Kündigungsfristen, Mindestabnahmen, Sicherheiten oder der Risikoverteilung bei Haftung und Verjährung.
- (10) CNT teilt Anpassungen nach Absatz 8 mit Inhalt, Änderungsgrund und Wirksamkeitszeitpunkt mindestens einen Monat zuvor in Textform mit. Absatz 6 geht vor. Bei Einhaltung der Voraussetzungen nach den Absätzen 8 und 9 sowie der maßgeblichen Mitteilungs- und Fristanforderungen wird die Anpassung zum mitgeteilten Zeitpunkt ohne gesonderte Zustimmung Vertragsbestandteil.

6 Leistungsqualität, Wartung und Kundendienst

- (1) CNT erbringt die vereinbarten Leistungen nach dem bei Vertragsschluss anerkannten und üblichen Stand der Technik unter Einhaltung geltender gesetzlicher Sicherheitsanforderungen. Störungen im Verantwortungsbereich von CNT werden nach Leistungsbeschreibung und SLA, mangels besonderer Frist innerhalb angemessener Frist, beseitigt.
- (2) Zeitlich zugesagte Verfügbarkeit wird vorbehaltlich abweichender SLA-Regelung je Kalenderjahr am vereinbarten Übergabepunkt gemessen, bei unterjährigem Vertragsbeginn oder -ende für den entsprechenden Teilzeitraum. Von der vereinbarten Betriebszeit werden die nach Absatz 4 ausgenommenen Zeiten abgezogen. Verfügbarkeit ist der Anteil der verbleibenden Zeit, in dem die zugesagte Leistung verfügbar war. Historische Verfügbarkeitsangaben ersetzen keine ausdrückliche Zusage.
- (3) Planmäßige Wartungen erfolgen grundsätzlich sonntags zwischen 02:00 und 06:00 Uhr deutscher Ortszeit. Voraussichtlich beeinträchtigende Arbeiten kündigt CNT mit angemessenem Vorlauf über den vereinbarten Kanal an und beschränkt Unterbrechungen auf das notwendige Maß. Bei sachlichem technischem oder betrieblichem Bedarf sind Wartungen auch außerhalb dieses Fensters zulässig. Un-

aufschiebbare Entstörsungs- oder Schutzmaßnahmen gegen erhebliche Sicherheitsgefahren dürfen ohne Vorankündigung erfolgen; erforderliche Informationen werden nachgeholt.

- (4) Bei der Verfügbarkeitsberechnung bleiben notwendige Unterbrechungen durch nach Absatz 3 angekündigte planmäßige Wartungen im dort genannten regulären Wartungsfenster mit ihrer tatsächlichen Dauer unberücksichtigt. Häufigkeit und Dauer sind auf das erforderliche und zumutbare Maß begrenzt. Wartungen außerhalb des Fensters zählen bei Beeinträchtigung der zugesagten Verfügbarkeit als Ausfallzeit, soweit das SLA keine abweichende Berechnung ausdrücklich bestimmt. Ausgenommen sind ferner Entstörsungsverzögerungen wegen fehlender geschuldeter Zugangsmöglichkeiten oder Kundenmitwirkung sowie Ausfälle ausschließlich kundenseitig verantworteter Stromversorgung, Netze, Endgeräte oder separat beschaffter Internetzugänge. Von CNT eingesetzte Vorlieferanten sind nicht allein wegen ihrer Fremdstellung ausgenommen. Gesetzliche Rechte wegen Leistungsstörungen bleiben maßgeblich.
- (5) Störungen und Support-Anfragen können über das CNT Service Center telefonisch oder per E-Mail gemeldet werden. Allgemeiner telefonischer Support erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr deutscher Ortszeit, ausgenommen bundesweit einheitliche Feiertage. Für kritische Störungen besteht eine Erreichbarkeit rund um die Uhr. Eine Störung ist kritisch, wenn die vereinbarte Leistung am Übergabepunkt vollständig ausfällt oder eine wesentliche Funktion ohne zumutbare Umgehungsmöglichkeit ausfällt und die vertragsgemäße Nutzung dadurch erheblich beeinträchtigt ist; in beiden Fällen müssen mehrere Nutzer des Kunden betroffen sein. Unabhängig von der Zahl betroffener Nutzer ist eine Störung kritisch, wenn die Möglichkeit zum Absetzen von Notrufen über die vereinbarte Leistung beeinträchtigt ist oder ein erheblicher Sicherheitsvorfall mit Bezug zu dieser Leistung vorliegt. Ein vereinbartes Service Level Agreement kann abweichende Störungsklassen bestimmen; diese gehen vor. Die Einstufung durch den Kunden anhand der maßgeblichen Störungskriterien ist für die Inanspruchnahme der Erreichbarkeit rund um die Uhr zunächst maßgeblich. CNT kann die Einstufung nach Prüfung unter Angabe der Gründe für die weitere Bearbeitung ändern. Reaktions- und Bearbeitungszusagen richten sich nach dem vereinbarten Service Level. Zwingende gesetzliche Pflichten, insbesondere zur Entstörsung, zum Notruf und zur Sicherheit, bleiben unberührt.
- (6) CNT kann angeforderte Diagnose-, Entstörsungs- und Unterstützungsarbeiten nach den vereinbarten Service-Preisen berechnen, soweit die Ursache in der kundenseitigen Infrastruktur, gesondert vom Kunden beschafften Drittdiensten oder einer vom Kunden zu vertretenden Fehlkonfiguration liegt. Eine bei Vertragsschluss, im Service-Auftrag oder bei der Störungsmeldung vereinbarte Diagnosebeauftragung umfasst die erforderlichen Arbeiten im vereinbarten Umfang ohne erneute Einzelfreigabe. Voraussetzung sind eine wirksame Preisgrundlage und die Beauftragung durch eine für die jeweilige Leistung bestellberechtigte Person nach Ziffer 3. Prüfungen, Entstörsung und Nacherfüllung, die CNT bereits aus dem bestehenden Leistungsumfang schuldet, werden nicht zusätzlich berechnet; das bloße Nichtauffinden eines Fehlers begründet keine zusätzliche Vergütung.
- (7) Überschreitet der voraussichtliche Aufwand den beauftragten Umfang oder vereinbarten Kostenrahmen, stimmt CNT die Fortsetzung mit dem Kunden ab. Bei vereinbarter Abrechnung nach Aufwand wird der erforderliche tatsächliche Aufwand nach der vereinbarten Preisgrundlage vergütet. Gesetzliche Ersatzansprüche wegen vom Kunden zu vertretender Pflichtverletzungen bleiben vorbehalten.
- (8) CNT darf für Leistungserbringung, Vertrags- und Rechnungsabwicklung geeignete Subunternehmer und Dienstleister einsetzen und bleibt für ihre geschuldeten Leistungen nach Maßgabe des Vertrags verantwortlich. Vertraulichkeit, Datenschutz, weitere Auftragsverarbeiter und Drittlandübermittlungen richten sich nach Ziffer 13, dem AVV und den gesetzlichen Bestimmungen.
- (9) Unterliegt der Kunde hinsichtlich der vereinbarten Leistungen besonderen gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Anforderungen an

die Informations- oder Lieferkettensicherheit, teilt er CNT die betroffenen Leistungen, die dienstbezogenen Anforderungen und die zuständigen Meldekontakte vor Beauftragung, spätere Änderungen unverzüglich, in Textform mit. Für die CNT mitgeteilten oder sonst bekannten betroffenen Leistungen informiert CNT den Kunden unverzüglich nach Kenntniserlangung über Sicherheitsvorfälle bei CNT oder ihren zur Leistungserbringung eingesetzten Vorlieferanten, die ein Risiko für die Sicherheit dieser Leistungen oder der Netz- und Informationssysteme des Kunden darstellen. Die Information umfasst die verfügbaren, für den Kunden wesentlichen Angaben zum Vorfall und zu Abhilfemaßnahmen. Erforderliche besondere Meldefristen und Unterstützungsleistungen werden in einer ergänzenden Vereinbarung geregelt. Gesetzliche Melde- und Informationspflichten gelten unabhängig von diesen Mitteilungen und Vereinbarungen.

7 Mitwirkung und sichere Nutzung

- (1) Der Kunde nutzt die Dienste sachgerecht, stellt die vereinbarten technischen und organisatorischen Voraussetzungen in seinem Verantwortungsbereich bereit, ermöglicht erforderliche Installations- und Wartungsarbeiten und benennt geeignete Ansprechpartner. Er übermittelt die für Bereitstellung und Entstörung erforderlichen Angaben zu seiner technischen Ausstattung. Für von ihm anderweitig beschaffte Geräte verantwortet der Kunde die Einhaltung der vereinbarten technischen Voraussetzungen sowie Betrieb und Instandhaltung einschließlich erforderlicher Firmware-Aktualisierungen nach Absatz 3, soweit CNT diese Aufgaben nicht übernommen hat. CNT verantwortet die von ihr geschuldete Anbindung, Konfiguration und sonstigen Leistungen.
- (2) Der Kunde meldet CNT unverzüglich erkennbare Mängel oder Schäden, Änderungen von Firma, Anschrift, Bankverbindung, Rechtsnachfolge, Vertretungs- und Kontaktdaten sowie den Wegfall vereinbarter Nachlassvoraussetzungen. Gesellschafteränderungen sind mitzuteilen, soweit sie Vertragsdurchführung, Vertretung oder Sicherheiten betreffen.
- (3) Der Kunde schützt seinen Verantwortungsbereich durch nach Art und Umfang der Nutzung erforderliche und zumutbare technische und organisatorische Maßnahmen gegen unbefugte Nutzung. Dazu gehören sichere, vertraulich behandelte Zugangsdaten, bedarfsgerechte Berechtigungen und ihr rechtzeitiger Entzug sowie die Absicherung eigener Systeme. Erfasst sind insbesondere Administrations- und Nutzerzugänge, Zugangsdaten für das Session Initiation Protocol (SIP), Schlüssel für Programmierschnittstellen (API) und Provisionierungsschlüssel, kundenseitige Telefonanlagen, Router, Gateways, Endgeräte, Schnittstellen, Fernzugriff, Rufumleitungen und ausgehende Verbindungen. Bereitgestellte sicherheitsrelevante Aktualisierungen setzt er innerhalb einer nach Bedeutung und Dringlichkeit angemessenen Frist um, soweit dies in seinen Verantwortungsbereich fällt. Bei konkreten Missbrauchs- oder Kompromittierungsindizien informiert er CNT unverzüglich, ergreift unverzüglich verfügbare und zumutbare Gegenmaßnahmen, sichert erforderliche verfügbare Informationen und unterstützt Ursachenklärung und Wiederherstellung eines sicheren Betriebs. CNT erfüllt die von ihr übernommenen Betriebs- und Sicherheitsaufgaben. Der Kunde erfüllt die für seine Nutzung einschlägigen gesetzlichen Vorgaben.
- (4) Der Kunde weist die zur Nutzung oder Administration berechtigten Personen ordnungsgemäß ein. Mitarbeiter und vereinbarte verbundene Unternehmen dürfen die Dienste im vereinbarten Umfang nutzen. Für Handlungen Dritter und daraus entstehende Entgelte gelten die gesetzlichen Zurechnungsregeln.
- (5) Bei Eigenverwaltung verantwortet der Kunde die von ihm vorgenommenen Zuordnungen, Berechtigungen und Konfigurationen. Vor Massenänderungen oder Löschungen prüft er deren Umfang und Auswirkungen anhand der bereitgestellten Dokumentation.
- (6) Der Kunde darf die Dienste nicht für rechtswidrige Zwecke, Inhalte oder Rechtsverletzungen einsetzen, Sicherheitsmaßnahmen unbefugt umgehen oder Systeme durch vertragswidrige automatisierte Zugriffe, Schad-Software oder sonstigen Missbrauch gefährden.

- (7) Bei konkreten Anhaltspunkten für Missbrauch, erhebliche rechtswidrige Nutzung oder erhebliche Sicherheitsgefährdung darf CNT vorübergehend angemessene Schutzmaßnahmen treffen, insbesondere Zugänge, Funktionen, Verbindungsrichtungen oder Zielrufnummernbereiche beschränken. Soweit geeignet und zumutbar, erfolgt dies erst nach erfolgloser Abmahnung oder Abhilfefrist. Bei dringender Gefahr darf CNT sofort handeln. CNT informiert den Kunden vorher, soweit der Schutzzweck nicht gefährdet wird, andernfalls unverzüglich danach, jeweils soweit rechtlich zulässig.
- (8) Beschränkungen sind unter Berücksichtigung berechtigter Kundeninteressen und gesetzlicher Notrufpflichten auf den erforderlichen Umfang und Zeitraum begrenzt und werden aufgehoben, sobald ihr Grund entfällt. Für Zahlungsverzugssperren gilt Ziffer 10 Absätze 1 bis 4.
- (9) Hat der Kunde die Ursache einer berechtigten Beschränkung zu vertreten und hält CNT die Leistung vertragsgemäß bereit, bleiben laufende Entgelte unter Anrechnung gesetzlich zu berücksichtigender Ersparnisse geschuldet.
- (10) Der Kunde sichert die von ihm verantworteten betriebsnotwendigen Daten, Software-Stände und Konfigurationen in dem Verlustrisiko angemessenen Abständen, soweit geeignete Sicherungsmöglichkeiten bestehen. Dies betrifft insbesondere eigene Telekommunikationsanlagen (TK-Anlagen), Router, Endgeräte und lokale Systeme. Vor Änderungen, Wartungen, Reparaturen und Rücksendungen erstellt er eine aktuelle Sicherung, soweit technisch möglich und nach Art des Eingriffs erforderlich. Er hält Sicherungen und Zugangsmittel verfügbar und meldet erkennbare Sicherungshindernisse rechtzeitig. CNT erbringt die von ihr geschuldeten Sicherungs- und Wiederherstellungsleistungen. Für Cloud-Daten gilt Ziffer 25, für Folgen fehlender Sicherung Ziffer 12 Absatz 4.

8 Vergütung, Rechnungen und Zahlung

- (1) Der Kunde zahlt die vereinbarten Entgelte zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Abrechnungseinheiten, Mindestabnahmen, Mengenschaffeln und enthaltene Leistungen ergeben sich aus Auftrag und Preisunterlagen. Zusätzliche Leistungen werden nach Maßgabe von Ziffer 3 berechnet.
- (2) Laufende nutzungsunabhängige Entgelte werden mangels anderer Vereinbarung ab nutzungsfähiger Bereitstellung je Berechnungsperiode im Voraus, Teilmonate nach tatsächlichen Kalendertagen anteilig abgerechnet. Für aktivierungsabhängige Entgelte gilt Ziffer 18 Absatz 2. Nutzungsabhängige und sonstige Entgelte werden nach Leistungserbringung berechnet. Besondere gesetzliche Fälligkeitsvoraussetzungen bleiben unberührt.
- (3) Nichtnutzung vermindert Bereitstellungsentgelte und Mindestabnahmen nicht. Vereinbarte Flexibilitäts-, Abstell- und Deaktivierungsrechte sowie Rechte wegen Leistungsstörungen bleiben bestehen. Für Apps und Optionen gilt Ziffer 18.
- (4) Rechnungen werden in gesetzlich zulässigen und, soweit vorgesehen, strukturierten elektronischen Formaten an den vereinbarten Rechnungsempfang übermittelt. Der Kunde hält die Empfangsadresse aktuell.
- (5) Soweit keine abweichende Fälligkeit vereinbart ist, werden Entgeltforderungen mit Zugang der Rechnung fällig. Im Lastschriftverfahren nach Absatz 9 zieht CNT sie zum angekündigten Einzugsstermin ein. Bei Zahlung durch Überweisung räumt CNT dem Kunden eine verzugsfreie Zahlungsfrist von 14 Kalendertagen nach Rechnungszugang ein. Wird die Forderung erst nach Rechnungszugang fällig, beginnt diese Frist mit Eintritt der Fälligkeit. Ein abweichend vereinbarter späterer Zahlungstermin geht vor. Bei Zahlung durch Überweisung gerät der Kunde nach Ablauf der maßgeblichen Zahlungsfrist ohne weitere Mahnung in Verzug, soweit er nicht geleistet hat und die Nichtzahlung zu vertreten hat. Für den Ausgleich nicht eingelöster oder zurückgegebener Lastschriften gilt Absatz 9. CNT kann Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe sowie bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen die Verzugs pauschale von

EUR 40,00 nach § 288 Absatz 5 BGB geltend machen; gesetzliche Anrechnungspflichten bleiben maßgeblich.

- (6) Der Kunde kann mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder aus demselben Vertragsverhältnis stammenden Gegenforderungen aufrechnen. Zurückbehaltungsrechte bestehen wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis; zwingende weitergehende Rechte bleiben unberührt.
- (7) Bei wirksamer Teilkündigung, Abbestellung oder vereinbarter Reduzierung gelten für verbleibende Leistungen ab deren Wirksamwerden die hierfür bereits vereinbarten Einzelpreise oder Mengentarife und Nachlässe nach Auftrag und einbezogenen Preisunterlagen.
- (8) Für zurückliegende Zeiträume berechtigt gewährte Nachlässe werden nicht zurückgefordert. Eine bloße Nichtnutzung oder Rufnummernportierung bei unveränderter vertraglicher Abnahme- und Zahlungspflicht führt für sich allein nicht zum Wegfall eines mengen- oder umsatzabhängigen Nachlasses.
- (9) Zahlungen erfolgen im SEPA-Basislastschriftverfahren. Andere Zahlungswege bedürfen einer Vereinbarung. Der Kunde erteilt CNT rechtzeitig vor dem ersten angekündigten Einzugstermin ein SEPA-Basislastschriftmandat und sorgt zu den Einzugsterminen für ausreichende Kontodeckung. Die Frist für die Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs wird auf zwei Bankarbeitstage verkürzt. CNT übermittelt die Vorabankündigung unter Angabe von Betrag und Einzugstermin mit der Rechnung oder gesondert in Textform. Solange kein wirksames Mandat vorliegt, zahlt der Kunde durch Überweisung innerhalb der Zahlungsfrist nach Absatz 5. Die Pflicht zur Erteilung des Mandats besteht fort. Wird eine Lastschrift nicht eingelöst oder zurückgegeben, gleicht der Kunde den fälligen, weiterhin geschuldeten Betrag nach Kenntnis hiervon unverzüglich durch Überweisung aus, soweit CNT keinen erneuten Einzug ankündigt. Für den Eintritt des Verzugs gelten die gesetzlichen Voraussetzungen. Bei einer vom Kunden zu vertretenden Nichteinlösung oder Rückgabe einer Lastschrift kann CNT eine Schadenspauschale von EUR 15,00 berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. CNT bleibt der Nachweis und die Geltendmachung eines höheren ersatzfähigen Schadens vorbehalten; eine bereits berechnete Pauschale wird darauf angerechnet.

9 Rechnungsbeanstandungen und Verkehrsdaten

- (1) Für Beanstandungen von Abrechnungen und Guthabenabbuchungen im Anwendungsbereich des § 67 TKG gilt eine Frist von acht Wochen nach Zugang der Abrechnung beziehungsweise Abbuchung. Betroffene Positionen und Gründe sollen bezeichnet werden.
- (2) Für Entgeltnachweis, technische Prüfung, Fälligkeit und Nachweislast gilt § 67 TKG in seinem Anwendungsbereich. Unstreitige Forderungen bleiben nach Maßgabe ihrer Fälligkeit zahlbar.
- (3) Bei rechtmäßig nicht vorhandenen oder gelöschten Verbindungsdaten gelten die Erleichterungen der Nachweis- und Auskunftspflichten nach § 67 Absatz 4 TKG.
- (4) Zur Abrechnung erforderliche Telekommunikationsverkehrsdaten werden zweckgebunden grundsätzlich höchstens sechs Monate nach Rechnungsversand gespeichert und bei Wegfall der Erforderlichkeit unverzüglich gelöscht. Andere Verarbeitungszwecke bedürfen einer eigenständigen gesetzlichen Grundlage.
- (5) Bei innerhalb dieser Sechsmonatsfrist erhobenen Einwendungen gegen Verbindungsentgelte dürfen erforderliche Daten bis zur abschließenden Klärung gespeichert werden. Gesetzliche Nachweispflichten und zulässige besondere Löschverlangen bleiben maßgeblich.
- (6) Einzelverbindungs nachweise werden nach den gesetzlichen Voraussetzungen auf Kundenwahl mit vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielrufnummern bereitgestellt. Gesetzliche Ausweisungsbeschränkungen, insbesondere für geschützte Beratungsanschlüsse, bleiben maßgeblich.

(7) Die Bereitstellung eines Einzelverbindungs nachweises setzt die nach § 11 Absatz 3 des Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetzes (TDDDG) erforderliche Erklärung des Anschlussinhabers in Textform voraus.

(8) Bei vereinbarten gesonderten Verbindungsdatensätzen, insbesondere vorbereiteten Call Detail Records, richten sich Schnittstelle, Format, Lieferintervall, Zeitbezug, Bewertungsstand, Korrekturen und Rechnungsabgleich nach den vereinbarten Bedingungen. Maßgeblich bleiben die vereinbarten Preise und Abrechnungsgrundlagen. Der Kunde übernimmt die Daten in seine Systeme.

10 Zahlungsverzug und Leistungssperren

- (1) Bei Zahlungsverzug kann CNT gesetzliche Zurückbehaltungs- und Kündigungsrechte ausüben. Sperren müssen erforderlich, verhältnismäßig und auf betroffene Leistungen beschränkt sein und enden, sobald ihr Grund entfällt. Gesetzliche Notruf- und Fortversorgungspflichten bleiben maßgeblich.
- (2) Soweit § 61 Absätze 3 bis 7 TKG auf den Kunden anwendbar ist, erfolgen Zahlungsverzugssperren ausschließlich nach den dort geregelten Voraussetzungen.
- (3) Bei anderen Geschäftskunden kündigt CNT Zahlungsverzugssperren unter Bezifferung des Rückstands und mit angemessener Zahlungsfrist in Textform an. Gesetzlich oder in vorrangigen Rahmenverträgen zulässige Rechte bei konkreter Gefährdung bleiben bestehen. Gesetzliche und vereinbarte Fortversorgungspflichten sind auch am Vertragsende zu beachten.
- (4) Für außerordentliche Kündigungen wegen Zahlungsverzugs gelten die gesetzlichen Voraussetzungen, für verbleibende Abnahmeverpflichtungen die Absätze 6 bis 8. Gesondert beauftragte technische Leistungen und gesetzliche Schadensersatzansprüche bleiben vorbehalten.
- (5) Für sicherheitsbedingte Beschränkungen und deren Vergütungsfolgen gilt Ziffer 7 Absätze 7 bis 9. Die Vergütung bei missbräuchlichem Sprachverkehr richtet sich nach Ziffer 30 Absatz 7.
- (6) Bei berechtigter außerordentlicher Kündigung durch CNT wegen einer vom Kunden zu vertretenden Pflichtverletzung ersetzt der Kunde den Beendigungsschaden, insbesondere den wirtschaftlichen Ausfall verbindlicher Grundentgelte, Mindestabnahmen und Mindestumsätze bis zum frühestmöglichen regulären Vertragsende. Wirksame Laufzeit-, Reduktions- und Kündigungsrechte sind bei der Schadensberechnung zu berücksichtigen. Die Abwicklung erfolgt als Schadensersatz ohne Verlängerung von Vertragslaufzeit oder CNT-Leistungspflicht.
- (7) Ersparte Aufwendungen, anzurechnende Vorteile aus der anderweitigen Nutzung gebundener Vorleistungen und anzurechnender anderweitiger Erwerb werden berücksichtigt. Unvermeidbare, der Abnahmeverpflichtung zuzurechnende Vorleistungskosten können Teil des Schadens sein, soweit sie nicht bereits im Entgeltausfall enthalten sind. Verbrauchsentgelte über verbindliche Mindestabnahmen hinaus bedürfen eines entsprechenden Schadensnachweises. Zahlungen und verwertete Sicherheiten werden angerechnet.
- (8) CNT rechnet den Schaden nachvollziehbar ab und berücksichtigt bei vorgezogener Zahlung künftiger Nachteile den Zahlungsvorteil durch angemessene Abzinsung. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines fehlenden oder geringeren Schadens offen; gesetzliche Darlehens- und Beweislasten bleiben unverändert. Die Absätze 6 bis 8 begründen keinen Ersatzanspruch allein wegen einer berechtigten Vertragsbeendigung durch den Kunden; zwingende gesetzliche Entschädigungsverbote gelten vorrangig. Weitere Schäden werden nur nach den gesetzlichen Voraussetzungen und ohne doppelte Kompensation ersetzt.
- (9) Gesetzlich geschuldete Datenzugangs-, Export- und Wechselsprüche bestehen auch bei einer Sperrung der produktiven Nutzung. CNT darf dabei erforderliche Sicherheitsmaßnahmen nach Ziffer 7 treffen.

11 Sicherheitsleistungen

- (1) CNT kann Aufträge von einer Sicherheitsleistung abhängig machen. Nach Vertragsschluss setzt dies eine durch konkrete Tatsachen begründete Gefährdung des Vergütungsanspruchs wegen mangelnder Leistungsfähigkeit voraus, insbesondere wiederholten Zahlungsverzug oder erheblich verschlechterte Vermögensverhältnisse. § 321 BGB und zwingendes Insolvenzrecht bleiben maßgeblich.
- (2) Die Sicherheit bemisst sich nach dem erwarteten ungesicherten Forderungsausfall, regelmäßig anhand der letzten vier Abrechnungsmonate, bei Neuaufträgen anhand entsprechender erwarteter Entgelte. Nachweislich abweichendes Ausfallrisiko, vorhandene Sicherheiten und Vorauszahlungen werden berücksichtigt. Bei verändertem Leistungsvolumen oder Sicherungsbedarf kann CNT eine Anpassung verlangen.
- (3) Die Sicherheit wird nach Vereinbarung als Geldzahlung oder angemessene selbstschuldnerische Bürgschaft eines in der EU zugelassenen Kreditinstituts innerhalb einer von CNT gesetzten angemessenen Frist erbracht. Andernfalls kann CNT nach den gesetzlichen und vertraglichen Voraussetzungen Leistungen verweigern oder kündigen.
- (4) CNT darf Sicherheiten für bestehende, fällige und durchsetzbare gesicherte Forderungen verwerten, nachdem sie Forderungen und Verwertungsabsicht mitgeteilt und eine angemessene Frist zur Zahlung oder Stellungnahme eingeräumt hat. Gesetzliche und vertragliche Einwendungen und Einreden des Kunden und des Sicherungsgebers gelten auch bei der Verwertung; gerichtliche Entscheidungen sind zu beachten. Bei fortbestehendem Sicherungsbedarf kann CNT Wiederauffüllung verlangen. Sicherheiten werden freigegeben, soweit ihr Zweck entfällt.

12 Haftung, Leistungsstörungen und höhere Gewalt

- (1) CNT haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden sowie bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Bei Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos haftet CNT im Umfang der übernommenen Verpflichtung. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CNT nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Dies sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist in diesem Fall auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt; ergänzend gelten die Höchstbeträge nach Absatz 8. Zwingende gesetzliche Haftung und Absatz 1 bleiben unberührt.
- (3) Für Vermögensschäden und Entschädigungen gegenüber Endnutzern gilt im Anwendungsbereich des § 70 TKG dessen besondere Haftungsregelung einschließlich Ausnahmen.
- (4) Bei Datenverlust oder -beschädigung werden Mitverschulden und zumutbare Kundensicherungen nach den gesetzlichen Regeln berücksichtigt. Vereinbarte Sicherungs-, Wiederherstellungs- und Exportpflichten bleiben maßgeblich.
- (5) Die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel einer Mietsache nach § 536a Absatz 1 erste Alternative BGB wird ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei arglistigem Verschweigen, übernommener Garantie oder sonstiger zwingender Haftung. Im Übrigen gelten die Absätze 1 bis 4. Soweit eine Haftungsbeschränkung wirksam ist, gilt sie auch zugunsten der Organe, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von CNT.
- (6) Höhere Gewalt und vergleichbare, trotz angemessener Vorsorge nicht beherrschbare Ereignisse entlasten eine Partei nur, soweit sie die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Sie informiert unverzüglich über Ursache und voraussichtliche Dauer und trifft zumutbare Maßnahmen zur Schadensbegrenzung. Ursächlich betroffene Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um die Behinderung zuzüglich erforderlicher angemessener Anlaufzeit. Bei Vorlieferantenausfällen müssen diese Voraussetzungen auch hinsichtlich Beschaffung und

zumutbarer Ersatzmöglichkeiten vorliegen. Gesetzliche Beendigungsrechte und Rückzahlungsansprüche bleiben maßgeblich.

- (7) SLA-Gutschriften werden auf gleichgerichtete Ansprüche nur zur Vermeidung doppelter Kompensation desselben Nachteils angerechnet.
- (8) Außerhalb von Absatz 3 ist die Haftung nach Absatz 2 je Schadensereignis und insgesamt je Vertragsjahr auf ein Jahresentgelt des betroffenen Einzelauftrags begrenzt. Maßgeblich ist der vertraglich vereinbarte Einzelauftrag einschließlich seiner Ergänzungen und zugeordneten unselbstständigen Optionen. Eine rein abrechnungstechnische Aufteilung begründet keine gesonderten Haftungsgrenzen. Für die Berechnung gelten die laufenden Nettoentgelte der zwölf Monate vor dem ersten Schadensereignis des Vertragsjahres; dieser Betrag gilt für sämtliche Ereignisse dieses Vertragsjahres. Bei kürzerer Leistungsdauer werden die bis dahin geschuldeten laufenden Nettoentgelte auf zwölf Monate hochgerechnet; vor Entgeltbeginn gilt das Zwölfwache des vereinbarten laufenden monatlichen Nettoentgelts. Bei Einzelaufträgen ohne laufende Entgelte gilt die Nettoauftragsvergütung. Das erste Vertragsjahr beginnt mit Vertragsschluss; jedes Vertragsjahr umfasst zwölf Monate. Übersteigt der bei Vertragsschluss vorhersehbare vertragstypische Schaden die Grenze je Schadensereignis oder je Vertragsjahr, gilt für die jeweilige Grenze dieser höhere Betrag. Schäden aus derselben konkreten Pflichtverletzung bilden ein Ereignis; eine bloß gleichartige Ursache genügt nicht. Diese Höchstbeträge beschränken weder Absatz 1 noch die besondere TKG-Regelung nach Absatz 3 oder zwingende gesetzliche Ansprüche, insbesondere nach Art. 82 DSGVO.
- (9) Sach- und Rechtsmängelansprüche des Kunden aus Kauf beweglicher Sachen oder Werkleistungen verjähren in einem Jahr ab gesetzlichem Verjährungsbeginn, insbesondere Ablieferung oder Abnahme. Sonstige vertragliche Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren ebenfalls in einem Jahr; ihr gesetzlicher Beginn, insbesondere nach § 199 Absatz 1 BGB, bleibt unverändert. Gesetzliche Hemmung, Ablaufhemmung und Neubeginn sowie laufende Erfüllungs- und Mängelbeseitigungspflichten aus Dauerschuldverhältnissen bleiben unberührt.
- (10) Absatz 9 gilt nicht für Ansprüche nach Absatz 1, bei Arglist, für zwingende Datenschutzansprüche oder gesetzliche Schadensersatz- und Entschädigungsansprüche im Anwendungsbereich des § 70 TKG. Ausgenommen sind ferner § 438 Absatz 1 Nummern 1 und 2, § 634a Absatz 1 Nummer 2 BGB sowie gesetzliche Lieferkettenrückgriffe. Weitergehender Garantieschutz bleibt bestehen; gesetzlich kürzere Fristen werden nicht verlängert. Gestaltungsrechte, insbesondere Kündigung, Rücktritt und Minderung, werden nicht selbstständig befristet.

13 Datenschutz und Vertraulichkeit

- (1) Vor einer Verarbeitung personenbezogener Daten im Kundenauftrag schließen die Parteien einen AVV. Bei eigenen gesetzlichen Aufgaben oder Verarbeitungszwecken von CNT gilt die einschlägige Rechtsgrundlage.
- (2) Der Kunde verantwortet die Rechtmäßigkeit seiner Inhalte, Verarbeitungszwecke, Empfänger, Berechtigungen und Aufbewahrungsfristen. Er erfüllt seine Informationspflichten, holt erforderliche Einwilligungen ein und beteiligt Arbeitnehmervertretungen, soweit erforderlich.
- (3) Der zentrale Betrieb der von CNT bereitgestellten Cloud-Plattformen und die serverseitige Speicherung der dabei verarbeiteten Kundendaten einschließlich Sicherungskopien erfolgen ausschließlich in EU-Rechenzentren. Dies gilt auch für eingesetzte Unterauftragnehmer, nicht jedoch für kundenseitige Endgeräte und vom Kunden veranlasste Übermittlungen an Kommunikationspartner oder gesondert eingebundene Drittdienste. Zugriffe und sonstige Verarbeitungen richten sich nach AVV und Gesetz.
- (4) CNT verarbeitet kundenseitige Inhalte und daraus erzeugte Ergebnisse für die vereinbarten Leistungen. CNT verwendet diese Daten

weder zum Training noch zur allgemeinen Verbesserung eigener oder fremder Modelle künstlicher Intelligenz (KI), soweit dies nicht gesondert ausdrücklich und rechtlich zulässig vereinbart ist. CNT stellt die Einhaltung dieser Beschränkung auch durch die hierfür eingesetzten Unterauftragnehmer sicher.

- (5) CNT darf erforderliche Daten zur Bonitätsprüfung, Vertragsabwicklung und Forderungsdurchsetzung auf gesetzlicher Grundlage verarbeiten und an Auskunftfeien oder beauftragte Stellen übermitteln.
- (6) CNT setzt weitere Auftragsverarbeiter nach Maßgabe der im AVV erteilten Genehmigung und der dort geregelten Verfahren und Anforderungen ein.
- (7) Die Parteien behandeln als vertraulich bezeichnete oder erkennbar vertrauliche Informationen, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Zugangsdaten, Sicherheitsinformationen, nicht öffentliche Preise und Kundeninformationen, vertraulich. Vertrauliche Informationen dürfen zur Vertragsdurchführung, für sonstige vereinbarte Zwecke, zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten sowie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen verwendet werden.
- (8) Erforderliche Weitergabe an Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und beruflich verschwiegenheitsverpflichtete Berater ist bei angemessenem Vertraulichkeitsschutz zulässig. Bei zwingender gesetzlicher oder behördlicher Offenlegung wird die andere Partei vorher informiert, soweit rechtlich erlaubt und möglich. Rechtmäßig bereits bekannte, unabhängig entwickelte oder ohne Pflichtverletzung öffentliche Informationen sind nicht erfasst.
- (9) Nach Wegfall des Verwendungszwecks werden vertrauliche Unterlagen auf Verlangen zurückgegeben oder gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder fortbestehenden vertraglichen Rechte entgegenstehen. Für produktive Kundendaten und Sicherungskopien gelten die Ziffern 25 und 26 sowie der AVV.
- (10) Vertraulichkeitspflichten gelten zwei Jahre nach Vertragsende, für Geschäftsgeheimnisse darüber hinaus während ihrer Geheimniseigenschaft. Gesetzliche Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten bleiben bestehen.
- (11) CNT schützt in der Europäischen Union gespeicherte nicht personenbezogene Daten durch die nach Art. 32 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) erforderlichen Maßnahmen vor rechtswidrigen Behördenzugriffen und Übermittlungen in Drittstaaten und berücksichtigt diese Anforderungen beim Einsatz von Unterauftragnehmern.
- (12) Für Datenverarbeitungsdienste im Anwendungsbereich des Data Act stellt CNT die nach Art. 28 Data Act erforderlichen Informationen unter <https://www.cnt.com/compliance/> bereit und hält sie aktuell.

14 Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde erhält an bereitgestellter Software und geschützten Arbeitsergebnissen, beispielsweise Konfigurationen, Dokumentationen und Schulungsunterlagen, ein einfaches Nutzungsrecht für den vereinbarten betrieblichen Zweck im vereinbarten Umfang.
- (2) Bei Cloud-Diensten und zugehöriger Client-Software besteht das Nutzungsrecht für die Dauer des jeweiligen Vertrages. Zur eigenständigen Verwendung überlassene Arbeitsergebnisse darf der Kunde zeitlich unbeschränkt für den vereinbarten Zweck nutzen, soweit keine abweichende Nutzungsdauer vereinbart ist. Die Bereitstellung von Cloud-Diensten überträgt weder Eigentum an der hierfür eingesetzten CNT-Infrastruktur noch ein Recht zum eigenständigen Betrieb der dem Dienst zugrunde liegenden CNT-Software.
- (3) Soweit nicht anders vereinbart, darf CNT allgemein verwendbare Funktionen und Lösungen, auch aus Feature Requests, weiterentwickeln und anderen Kunden entgeltlich oder unentgeltlich bereitstellen. Eine Vergütung oder Kostenbeteiligung begründet allein weder ausschließliche Nutzungsrechte noch einen Anspruch auf gesonderte dauerhafte Software-Überlassung. Dies gestattet keine Nutzung kundenseitiger Daten, Materialien oder vertraulicher Informationen außerhalb der hierfür bestehenden Befugnisse.

- (4) Veränderung und Weitergabe der Software sowie die Übertragung von Nutzungsrechten sind im vertraglich oder gesetzlich zulässigen Umfang gestattet; im Übrigen bedürfen sie der Zustimmung von CNT. Zwingende gesetzliche Befugnisse, insbesondere nach §§ 69d bis 69g UrhG, gesetzliche Übertragungs- und Erschöpfungsregeln sowie Lizenzrechte an Drittkomponenten gelten vorrangig.
- (5) Ein Anspruch auf Herausgabe von CNT-Quellcode oder internen Software-Komponenten besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung oder gesetzlicher Verpflichtung. Die Regelungen dieser Ziffer beschränken weder die bestehenden Rechte des Kunden an seinen Daten und Materialien noch die Herausgabe exportierbarer Daten und digitaler Vermögenswerte nach Ziffer 26.
- (6) Bei Schutzrechtsverletzungen kann CNT im Rahmen der geschuldeten Nacherfüllung die erforderlichen Rechte beschaffen oder eine zumutbare, im Wesentlichen gleichwertige rechtskonforme Ersatzlösung bereitstellen. Für Rechtsmängel gelten die gesetzlichen Rechte des Kunden, für die Haftung Ziffer 12.

B Cloud Communications

15 CNT Call Manager

- (1) CNT Call Manager stellt die vereinbarten Funktionen einer Cloud-Telefonanlage sowie die vereinbarten Funktionen für integrierte Kommunikation und Zusammenarbeit einschließlich beauftragter Optionen bereit. Erforderliche Internet- oder Mobilfunkzugänge stellt der Kunde bereit, soweit CNT sie nicht aufgrund gesonderter Vereinbarung erbringt. Für Sprachanschlüsse und Verbindungen gelten ergänzend die Ziffern 27 bis 30.
- (2) User-Accounts sind die nach den vereinbarten Leistungs- und Preisbedingungen als solche bestimmten Kommunikations-Accounts. Sie können natürlichen Personen oder als unpersonalisierte Accounts Endgeräten zugewiesen sein. Maßgeblich ist die vereinbarte Account-Art, unabhängig von der tatsächlichen Nutzung, der Personalisierung oder der Zuordnung zu einem Endgerät. Gesondert vereinbarte andere Account-Arten für technische Funktionen oder gemeinsame Kommunikationsressourcen zählen nicht als User-Accounts. Die Entgelte für User-Accounts und zugehörige Optionen können nach den vereinbarten Preisbedingungen von den zugewiesenen Rollen und Berechtigungen abhängen.
- (3) Provisionierung bezeichnet die technische Einrichtung eines Accounts oder einer zugeordneten Leistung einschließlich der dafür erforderlichen Konfiguration; Deprovisionierung deren technische Aufhebung.
- (4) Weist der Kunde einer Person Rechte zur Einrichtung, Erweiterung oder Aktivierung entgeltlicher Accounts, Optionen oder Konfigurationen zu, umfasst die Vollmacht nach Ziffer 3 die entsprechenden Bestellungen und Änderungen einschließlich ihrer eigenständigen Durchführung über bereitgestellte Administrationsfunktionen oder freigegebene Schnittstellen.
- (5) Veranlasst eine entsprechend berechtigte Person die Einrichtung, Erweiterung oder Aktivierung von Accounts, Optionen oder Konfigurationen, beauftragt der Kunde damit die zugehörige Leistung einschließlich der vereinbarten einmaligen und laufenden Entgelte. Für automatisierte Verfahren und die Preis- und Bestellgrundlage gilt Ziffer 3, für Entgeltbeginn und Abrechnung Ziffer 18.
- (6) Erweiterte Administrationsrechte zur Eigenverwaltung von Accounts, Berechtigungen und Konfigurationen werden für vom Kunden benannte, fachlich geeignete Personen freigeschaltet. Voraussetzung sind die für den jeweiligen Berechtigungsumfang erforderlichen Kenntnisse der Systemverwaltung, Zugriffssicherheit und Datenschutzanforderungen sowie die Teilnahme an einer hierfür vorgesehenen Administratorschulung von CNT oder ein von CNT anerkannter gleichwertiger Qualifikationsnachweis. Der Kunde setzt zur Ausübung dieser erweiterten Administrationsrechte ausschließlich entsprechend qualifizierte Personen ein. Bei wesentlichen Änderungen der Administrationsfunktionen kann CNT eine ergänzende Einweisung oder Schulung verlangen, soweit dies für deren sichere

und ordnungsgemäße Bedienung erforderlich ist. Schulungen werden nach den vereinbarten Konditionen vergütet. Ergänzend zu Ziffer 7 Absatz 5 prüft der Kunde vor Änderungen der Zuordnung von Accounts zu Personen oder Endgeräten deren Umfang und Auswirkungen anhand der bereitgestellten Dokumentation.

- (7) Zeitlich begrenzte, nicht produktionsbereite Teststellungen können formlos, insbesondere mündlich, per E-Mail oder durch eine vom Kunden angeforderte Freischaltung, vereinbart werden. Umfang, Dauer und etwaige Entgelte ergeben sich aus der Testabsprache oder den einbezogenen Testbedingungen. Verfügbarkeitszusagen und Unterstützungsleistungen bestehen nur im vereinbarten Umfang. Eine produktive Nutzung setzt eine entsprechende Vereinbarung voraus; ein kostenpflichtiger Produktivvertrag entsteht nur durch Beauftragung. Soweit CNT während der Teststellung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, muss diese Verarbeitung vor ihrem Beginn von einem wirksam vereinbarten AVV erfasst sein. Ein bestehender AVV genügt, soweit er die Teststellung umfasst. Ein erforderlicher AVV kann einschließlich seiner Anlagen elektronisch ohne handschriftliche Unterzeichnung vereinbart werden. Bei Übergang in den Produktivbetrieb werden Daten und Konfigurationen im vereinbarten Umfang übernommen; andernfalls gelten die zuvor mitgeteilten Rückgabe- und Löschverfahren. Für die als nicht produktionsbereite Version zu Test- und Bewertungszwecken und für einen begrenzten Zeitraum bereitgestellten Dienste gelten die Wechselflichten nach Kapitel VI des Data Act gemäß dessen Art. 31 Absatz 2 nicht.
- (8) Ein von der Cloud-Plattform unabhängiger Notbetrieb oder eine lokale Redundanz bei Ausfall der Internetanbindung ist nur geschuldet, soweit dies zum vereinbarten Leistungsumfang gehört.

16 CM App, CM Mobile App und sonstige Client-Software

- (1) CM App, CM Mobile App und sonstige Client-Software dürfen durch berechnete Personen im Umfang der vereinbarten Account- und Geräteberechtigungen verwendet werden. Eine Installation über kundenseitige Verteilungssysteme ist zulässig, soweit CNT die Software hierfür bereitstellt.
- (2) Funktionsgleichheit verschiedener Plattformen ist nur im vereinbarten Umfang geschuldet.
- (3) Der Kunde stellt geeignete Geräte und Netze bereit und erteilt die erforderlichen technischen Berechtigungen.
- (4) CNT stellt erforderliche Software-Aktualisierungen nach der vereinbarten Pflege und dem geltenden Recht bereit. Der Kunde wirkt innerhalb einer nach Bedeutung und Dringlichkeit angemessenen Frist an ihrer Installation mit. Für Änderungen unterstützter Versionen und Systemvoraussetzungen gilt Ziffer 5.
- (5) Für vorübergehende Zugangsbeschränkungen unsicherer Software-Versionen gelten Ziffer 7 Absätze 7 und 8.
- (6) Ergänzende Bezugs- und Installationsbedingungen von App-Stores oder anderen Vertriebsplattformen ändern die mit CNT vereinbarten Leistungen und Verantwortlichkeiten nicht. Für die Nutzung gelten die vereinbarten Entgelte auch bei unentgeltlichem Download.

17 Mobile Nutzung und lokale Daten

- (1) Mobile Nutzung setzt eine geeignete Datenverbindung und die dokumentierten Geräteeinstellungen voraus.
- (2) Der Kunde trägt die Kosten seines Internet- oder Mobilfunkzugangs einschließlich Roaming. Zusätzliche kostenpflichtige Verbindungswege werden nur im vereinbarten Umfang und zu den vor ihrer Freigabe mitgeteilten Entgelten genutzt.
- (3) Für Geräte und Zugangsdaten gelten die Schutz- und Mitwirkungspflichten nach Ziffer 7 Absatz 3. Bei Geräteverlust veranlasst der Kunde unverzüglich verfügbare Sperrmaßnahmen und informiert CNT, soweit deren Mitwirkung erforderlich ist.
- (4) Der Kunde regelt die dienstliche Nutzung privater Geräte. CNT greift auf Geräte nur im vereinbarten und rechtlich zulässigen Umfang zu; dies gilt auch für eine Fernlöschung. Diese AGB berechnen nicht zur Löschung privater Inhalte.

- (5) Eine serverseitige Löschung erfasst nicht notwendig lokale Inhalte, Exporte, Betriebssystemeicherungen oder Kopien bei Dritten. Der Kunde veranlasst erforderliche Löschungen in seinem Verantwortungsbereich, insbesondere bei Geräteweitergabe oder Ausscheiden eines Nutzers. Speicherorte und Löschfunktionen ergeben sich aus der App-Dokumentation.

18 Provisionierung, Aktivierung und Abrechnung

- (1) Die Freigabe zur eigenständigen Aktivierung bestimmter Optionen und die einbezogenen Preis- und Leistungsbedingungen bestimmen den Kreis der aktivierungsberechtigten Personen, die freigegebenen Leistungen, Preise, Abrechnungseinheiten sowie Beginn und Ende der Entgeltspflicht. Innerhalb dieser Freigabe entfällt eine gesonderte Einzelbestellung.
- (2) Aktivierungsabhängige Entgelte entstehen, sobald eine nach Ziffer 15 Absatz 5 beauftragte oder nach Absatz 1 freigegebene Leistung dem betreffenden Account oder vereinbarten Leistungsbestand erfolgreich zugeordnet und nutzungsfähig bereitgestellt ist. Dies gilt auch, wenn die Aktivierung durch Installation, Anmeldung oder Konfiguration automatisiert ausgelöst wird. Bei unternehmensweit oder für einen Gesamtbestand beauftragten Optionen ist keine individuelle Aktivierung erforderlich. Vereinbarte unentgeltliche Testaktivierungen sind für den vereinbarten Testumfang und Testzeitraum von der Entgeltspflicht ausgenommen.
- (3) Bei je User-Account bepreisten Optionen und Flatrates bildet jeder vom vereinbarten Abrechnungsumfang erfasste User-Account unabhängig von seiner Personalisierung oder Gerätezuordnung eine eigene Abrechnungseinheit. Mehrere User-Accounts derselben Person oder desselben Endgeräts werden gesondert berechnet. Die Nutzung desselben User-Accounts auf mehreren zugelassenen Endgeräten, Neuinstallationen und Gerätewechsel lösen keine zusätzlichen je User-Account berechneten Optionsentgelte aus. Gerätebezogene Abrechnung und Begrenzungen gleichzeitig nutzbarer Geräte bedürfen einer Preis- oder Leistungsvereinbarung.
- (4) Abmeldung, Nichtnutzung und Deinstallation beenden keine laufende Entgeltspflicht. Für die Abbestellung oder Reduzierung von Accounts und Optionen gelten die vereinbarten Verfahren, Laufzeiten, Mindestabnahmen und Kündigungsfristen. Vereinbarte Reduktionsrechte bestimmen insbesondere die zulässigen Reduktionsquoten, deren Bezugsbestand und Bezugszeitraum. Die laufenden Entgelte vermindern sich ab Wirksamwerden einer zulässigen Bestandsreduzierung nach den vereinbarten Abrechnungsbedingungen. Die betroffenen Accounts sind zu diesem Zeitpunkt nach dem vereinbarten Verfahren zu deprovisionieren. Eine technische Deprovisionierung gilt zugleich als Abbestellung, wenn das vereinbarte Verfahren dies vorsieht. Für abhängige Optionen gilt Absatz 9.
- (5) Abgerechnet werden die wirksam freigegebenen und bereitgestellten Einheiten. Für Beanstandungen gilt Ziffer 9.
- (6) Ist eine Option nach den vereinbarten Preis- und Leistungsbedingungen unternehmensweit oder für einen bestimmten Leistungsbestand vorgesehen, erfasst ihre Beauftragung sämtliche User-Accounts dieses Bestands einschließlich später hinzukommender User-Accounts. Das vereinbarte Entgelt wird für jeden erfassten User-Account unabhängig von einer individuellen Aktivierung oder tatsächlichen Nutzung der Option berechnet. Andere Account-Arten werden bei dieser Berechnung nicht berücksichtigt. Eine Freigabe von App-Aktivierungen für einzelne User-Accounts umfasst keine andere unternehmensweite Option.
- (7) Ein Nutzerwechsel liegt vor, wenn die Zuordnung eines User-Accounts von einer natürlichen Person auf eine andere geändert wird. Dies gilt auch bei zwischenzeitlicher Aufhebung der Personenzuordnung. Dabei ist die bisherige nutzerbezogene Einrichtung zu deprovisionieren und die Einrichtung für die neue Person neu zu provisionieren. Der Kunde veranlasst dies über CNT oder führt die Vorgänge im Rahmen seiner Administrationsrechte selbst durch. Für die erfolgreiche neue Provisionierung fällt das vereinbarte einmalige Einrichtungsentgelt an, auch wenn Rufnummer, Account-Kennung oder Gesamtzahl der User-Accounts unverändert bleiben, soweit

kein abweichendes Abrechnungsmodell vereinbart ist. Bloße Änderungen der Stammdaten derselben Person, Gerätewechsel und Neuinstallationen sind keine Nutzerwechsel. Für Abbestellungen und Bestandsreduzierungen gilt Absatz 4.

- (8) Ist für die Eigenverwaltung vereinbart, dass Einrichtungsentgelte nur bei einer Erhöhung des bereits abgerechneten Höchstbestands anfallen, werden zusätzliche Einrichtungsentgelte ausschließlich für die diesen Höchstbestand übersteigende Anzahl von User-Accounts berechnet. Maßgeblich ist die höchste Anzahl von User-Accounts des vereinbarten Bezugsbestands, für die Einrichtungsentgelte bereits vertragsgemäß abgerechnet wurden. Nutzerwechsel sowie Deprovisionierung und erneute Provisionierung innerhalb dieses Bestands lösen dann kein weiteres Einrichtungsentgelt aus.
- (9) Optionen, die nach ihrem vereinbarten Zweck ausschließlich mit einer bestimmten CNT-Hauptleistung nutzbar sind, enden ohne gesonderte Kündigung spätestens mit dieser Hauptleistung. Die spätere Bestellung einer Option verlängert die Laufzeit der Hauptleistung nur, wenn im Änderungsauftrag ausdrücklich eine neue Mindestlaufzeit der Hauptleistung vereinbart wird.
- (10) Selbstständig nutzbare Leistungen und andere Einzelaufträge werden zu den vereinbarten Bedingungen fortgeführt. Bereits entstandene Vergütungsansprüche und Ansprüche wegen einer vom Kunden zu vertretenden vorzeitigen Beendigung nach Ziffer 10 Absätze 6 bis 8 bleiben bestehen.

19 Integrationen und externe Systeme

- (1) Der Kunde beschafft die ihm zugeordneten Fremdlizenzen und administrativen Freigaben, konfiguriert seine Systeme vertragsgemäß und gibt nur Daten zur Synchronisation oder Übertragung frei, zu deren Verarbeitung und Weitergabe er berechtigt ist.
- (2) Für technische Änderungen von Schnittstellen und Integrationen gilt Ziffer 5.
- (3) Für Zugangsdaten und technische Schlüssel gilt Ziffer 7 Absatz 3.
- (4) Beauftragt der Kunde einen Drittdienst außerhalb des CNT-Leistungsumfangs und übernimmt CNT dessen Anbindung, verantwortet der Kunde die Auswahl und Nutzung des Drittdienstes sowie die hierfür erforderlichen Berechtigungen, Datenschutzvereinbarungen und Datenfreigaben. CNT verantwortet die vereinbarte Anbindung und die von ihr durchgeführten Verarbeitungen. Dienste Dritter, die CNT zur Erfüllung eigener Leistungspflichten einsetzt, werden hierdurch nicht dem Verantwortungsbereich des Kunden zugeordnet.

20 Kommunikationsfunktionen und Inhalte

- (1) Bestimmungsgemäß eingeladene Konferenz- oder Chat-Teilnehmer dürfen die Dienste im vereinbarten Umfang nutzen. Der Kunde verwaltet Zugangs- und Freigaberechte für Kommunikationsräume und gespeicherte oder übermittelte Inhalte. Er schützt Einladungslinks und Zugangscode und wählt Empfänger und E-Mail-Verteiler sorgfältig aus.
- (2) Technische Sende- und Zustellprotokolle dokumentieren den ausgewiesenen Übertragungsvorgang; ohne gesonderte Zusage garantieren sie weder rechtliche Zustellwirkung noch tatsächliche Kenntnisnahme.
- (3) Bei Funktionen, die durch eingehende Nachrichten ausgelöst werden, legt der Kunde berechnete Absender und Versandwege fest und schützt die hierfür eingesetzten Zugänge gegen Missbrauch.

21 Anrufaufzeichnung und Archivierung

- (1) Anruf- und Konferenzaufzeichnungen dürfen nur hierzu berechnete Personen zu rechtlich zulässigen Zwecken aktivieren. Der Kunde schafft vor Beginn die erforderlichen Voraussetzungen, informiert Betroffene und holt erforderliche Einwilligungen ein. Er berücksichtigt die Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes, Datenschutz und Beschäftigtenrechte und prüft seine Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten.
- (2) Für Speicherung, Archivübertragung und Löschung gilt Ziffer 25.

22 KI-Funktionen

- (1) Der Kunde setzt KI-Funktionen innerhalb ihrer vereinbarten Zweckbestimmung ein und darf sie nicht rechtswidrig nutzen. Beabsichtigt er eine abweichende Verwendung oder wesentliche Veränderung, durch die zusätzliche gesetzliche Anforderungen an CNT oder ihre Leistungen entstehen, informiert er CNT vorab. Ein solcher Einsatz setzt eine Vereinbarung über die hierfür erforderlichen Leistungen und Verantwortlichkeiten voraus.
- (2) KI-Ergebnisse können fehlerhaft oder unvollständig sein. Der Kunde sorgt für eine dem Einsatzzweck und Risiko angemessene Kontrolle und prüft Ergebnisse vor einer Verwendung mit wesentlichen rechtlichen, wirtschaftlichen oder sicherheitsbezogenen Folgen. Gesetzlich vorgeschriebene menschliche Aufsicht stellt er in seinem Verantwortungsbereich sicher. Vereinbarte Qualitätsanforderungen und Ansprüche wegen fehlerhafter Leistung werden hierdurch nicht eingeschränkt.
- (3) Bei automatisierten Abläufen legt der Kunde innerhalb seines Verantwortungsbereichs zulässige Datenquellen, Zugriffsrechte und auszuführende Aktionen fest. Er prüft die von ihm eingerichteten Abläufe vor produktiver Nutzung und nach wesentlichen Änderungen auf Übereinstimmung mit diesen Vorgaben. Für durch KI-Funktionen ausgelöste Bestellungen oder vergütungsrelevante Änderungen bei CNT gelten die Berechtigungs- und Freigaberegeln der Ziffern 3, 15 und 18.
- (4) CNT erfüllt die ihr als Anbieter obliegenden gesetzlichen Informations- und Kennzeichnungspflichten. Der Kunde bindet erforderliche Hinweise in die von ihm gestalteten Kommunikationsabläufe ein und ergänzt einsatzbezogene Pflichtangaben. Er stellt in seinem Verantwortungsbereich sicher, dass Anrufer und andere Betroffene gesetzlich erforderliche Informationen rechtzeitig, verständlich und zugänglich erhalten. Gesetzlich erforderliche Hinweise und Kennzeichnungen dürfen nicht unwirksam gemacht werden.
- (5) Für die KI-gestützte Verarbeitung von Gesprächsinhalten gelten die Voraussetzungen der Ziffer 21 Absatz 1 entsprechend, auch ohne dauerhafte Speicherung einer Tonaufzeichnung.

23 Statistiken, Präsenzstatus und Mitarbeiterdaten

- (1) Statistiken, Anruflisten und Präsenzinformationen dienen den vereinbarten Kommunikations- und Steuerungsaufgaben. Der Kunde bestimmt zulässige Auswertungszwecke, Zugriffsrechte und Speicherfristen innerhalb der bereitgestellten Funktionen.
- (2) Personenbezogene Auswertungen und Standortinformationen setzen eine rechtliche Berechnung voraus. Der Kunde informiert betroffene Personen und beachtet die einschlägigen Beteiligungsrechte.
- (3) Präsenzanzeigen und technische Zustell- oder Aktivitätsdaten belegen allein weder Arbeitszeit noch persönliche Verfügbarkeit oder Kenntnisnahme.

24 Alarmierung, Rufbereitschaft und Ortung

- (1) Einen sicherheitskritischen Einsatz, insbesondere in Brand-, Einbruch-, Personen- oder Aufzugnotrufanlagen, teilt der Kunde vor Beauftragung einschließlich bekannter Anforderungen mit. Eignung, Komponenten, Verantwortlichkeiten und Funktionsprüfungen werden ausdrücklich vereinbart.
- (2) Lokale Redundanz bei Internetausfall besteht nur im vereinbarten Umfang und setzt funktionsfähige lokale Komponenten und Stromversorgung voraus. Alarm- und Ersatzwege bestimmt die Leistungsbeschreibung.
- (3) In seinem Verantwortungsbereich hält der Kunde Alarmempfänger, Bereitschaftspläne und Eskalationskontakte aktuell, stellt deren Erreichbarkeit sicher und führt vereinbarte Funktionsprüfungen durch. Technische Zustellung oder Quittierung ersetzt keine Hilfeleistung.
- (4) Geräteortung ist nur im rechtlich zulässigen und vereinbarten Umfang gestattet. Für Notrufe über 110 und 112 gilt ergänzend Ziffer 29.

25 Cloud-Daten, Datensicherung und Löschung

- (1) Datenarten, Speicherumfang, Aufbewahrung und Löschung richten sich nach den folgenden Bestimmungen, der Leistungsbeschreibung und dem anwendbaren AVV einschließlich Löschkonzept. Verarbeitung setzt eine tragfähige Rechtsgrundlage voraus; gesetzliche Löscho- und Aufbewahrungspflichten sowie wirksame Weisungen bleiben maßgeblich.
- (2) Der Kunde sichert dauerhaft benötigte Cloud-Daten über verfügbare Exportwege in dem Verlustrisiko angemessenen Abständen, insbesondere vor wesentlichen Änderungen, angekündigter Löschung oder Vertragsende. CNT erbringt die vereinbarten Sicherungs-, Wiederherstellungs- und Exportleistungen.
- (3) Kundendaten, insbesondere Kommunikationsinhalte und Konfigurationen, werden im vereinbarten Umfang und für den jeweiligen Zweck vorgehalten. Der Kunde bestimmt die von ihm verantworteten Aufbewahrungszwecke und Fristen über die vorgesehenen Einstellungen oder Weisungswege. Weitergehende Archivierung bedarf gesonderter Beauftragung.
- (4) Anruf- und Konferenzaufzeichnungen sowie Transkripte werden nach den rechtmäßig vereinbarten oder angewiesenen Fristen gespeichert und gelöscht. Eine durch die Archivübertragung ausgelöste interne Löschung setzt die bestätigte vollständige Übernahme durch das Zielarchiv voraus. Frist- oder weisungsbedingte Löschungen erfolgen nach den hierfür geltenden Regelungen. Die bloße Absendung einer Datei gilt nicht als bestätigte Übernahme. Empfangsbestätigung, Übertragungsprüfung, Wiederholungsversuche und Bearbeitungszuständigkeit richten sich nach der beauftragten Archivfunktion. Erkennt CNT, dass eine vereinbarte automatische Archivübertragung fehlgeschlagen ist und die Löschung der betroffenen Dateien bevorsteht, informiert CNT den Kunden hierüber unverzüglich über den vereinbarten Meldeweg. Der Kunde stellt Erreichbarkeit, Kapazität und Zugangsmittel seines Archivs sicher, beachtet Fehlermeldungen und ruft nicht übertragene Dateien innerhalb der verbleibenden Speicherfrist ab.
- (5) Die Aufzeichnungsfunktion umfasst eine langfristige oder regulatorisch qualifizierte Archivierung nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Diese bestimmt insbesondere Schutz vor unbemerkter Veränderung, Vollständigkeit, Abrufbarkeit, Aufbewahrung, Löschung und Verantwortung für das Zielarchiv.
- (6) Personenbezogene Anruflisten und Nutzungsstatistiken außerhalb der CNT-Entgeltabrechnung werden nach rechtmäßig vereinbarten oder angewiesenen Fristen gelöscht oder anonymisiert; nach Wegfall des zulässigen Zwecks dürfen sie nicht personenbezogen gespeichert bleiben. Für abrechnungsbezogene Verkehrsdaten gilt Ziffer 9.
- (7) Diagnose-, Zugriffs- und Sicherheitsprotokolle werden nur rechtmäßig und zweckentsprechend nach dem dienstbezogenen Betriebs- und Löschkonzept verarbeitet. Erforderliche Vorfallauszüge dürfen auf tragfähiger Rechtsgrundlage bis zur abschließenden Klärung aufbewahrt werden. Kommunikationsinhalte werden nicht zur allgemeinen Diagnosevorratshaltung gespeichert.
- (8) Bei Vertragsende richten sich Rückgabe und Abruf vorhandener herauszugebender Daten nach Ziffer 26, AVV und Leistungsumfang. Der Kunde ruft benötigte Daten rechtzeitig ab; CNT teilt den endgültigen Löschtermin mit angemessenem Vorlauf mit, soweit dies für den Abruf erforderlich und der Termin nicht bereits wirksam mitgeteilt ist. Zusätzliche, weder gesetzlich noch bereits vertraglich geschuldete Übergangs-, Export- und Archivleistungen werden nach Ziffer 3 gesondert zu den vereinbarten Service-Preisen beauftragt. Rechtmäßig gelöschte Daten müssen nicht rekonstruiert werden.
- (9) Nach Abschluss des Rückgabe- oder Wechselverfahrens und Ablauf der Abruffrist löscht CNT die Daten einschließlich Kopien, sofern keine wirksame abweichende Weisung oder zwingende Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Laufende Löschweisungen werden ohne unangemessene Verzögerung nach AVV und zwingenden gesetzlichen Fristen umgesetzt.

- (10) Sicherungskopien unterliegen dem vereinbarten Sicherungs- und Lösungsverfahren; Sicherungszyklen verlängern keine fälligen Löschfristen. Bis zur rechtmäßigen endgültigen Löschung werden nicht mehr produktiv zulässige Daten gegen erneute Nutzung gesperrt. Wiederherstellungen müssen bereits ausgeführte Löschungen berücksichtigen.
- (11) Aufbewahrungspflichtige Daten werden auf das Erforderliche beschränkt, von sonstiger produktiver Nutzung getrennt und nach Wegfall des Aufbewahrungsgrunds gelöscht. Unterbliebene Kundenexporte begründen über vereinbarte Fristen hinaus keine allgemeine Archivierungs- oder Wiederherstellungspflicht.

26 Datenexport und Anbieterwechsel

- (1) Für Datenverarbeitungsdienste im Anwendungsbereich des Data Act gelten die folgenden Bestimmungen unter Berücksichtigung ihrer jeweils anwendbaren Fassung. Der Kunde kann den Wechsel zu einem anderen Anbieter der gleichen Dienstart oder zu einer eigenen IT-Infrastruktur verlangen. Die Ankündigungsfrist beträgt zwei Monate ab Zugang des Verlangens. Statt eines Wechsels kann der Kunde die Beendigung des Dienstes mit anschließender Löschung seiner exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte verlangen. Der Kunde kann CNT auch noch bei Ablauf der Ankündigungsfrist seine Entscheidung für eine oder mehrere der vorstehend genannten Maßnahmen mitteilen.
- (2) Nach Ablauf der Ankündigungsfrist erfolgt der Wechsel ohne unangemessene Verzögerung innerhalb eines Übergangszeitraums von höchstens 30 Kalendertagen. Bei technischer Undurchführbarkeit gelten die Mitteilungs-, Begründungs- und Fristvorgaben des Art. 25 Absatz 4 Data Act. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal um einen Zeitraum verlängern, den er für seine Zwecke für angemessener hält. Er stellt die erforderlichen Informationen, Berechtigungen und Angaben zum Ziellanbieter oder zur Zielumgebung rechtzeitig bereit und wirkt am Wechsel mit.
- (3) Der Export umfasst die nach dem Data Act exportierbaren Daten folgender Kategorien, soweit sie im Rahmen der beauftragten Leistung vorhanden sind:
 - a) Stamm- und Kontaktdaten;
 - b) Account-, Berechtigungs- und Konfigurationsdaten;
 - c) Kommunikationsinhalte, Dateien und Verarbeitungsergebnisse;
 - d) kundenbezogene Nutzungs-, Status-, Ereignis- und Protokolldaten;
 jeweils einschließlich zugehöriger Metadaten. Erfasst sind außerdem vorhandene Anwendungen, Skripte, Vorlagen und Konfigurationsartefakte, soweit der Kunde zu ihrer Nutzung unabhängig vom bestehenden CNT-Vertrag berechtigt ist.
- (4) Ausgenommen sind Quellcode und interne Software-Komponenten von CNT, ausschließlich interne Infrastruktur-, Betriebs- und Sicherheitsdaten sowie systemübergreifende Zugangsmittel, soweit ihr Ausschluss zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen, Rechten Dritter oder der Systemsicherheit gesetzlich zulässig ist. Ausnahmen dürfen den gesetzlich geschuldeten Wechsel nicht behindern oder verzögern. CNT stellt die gesetzlich erforderlichen offenen Schnittstellen unentgeltlich bereit und exportiert Daten nach den anwendbaren technischen Vorgaben, erforderlichenfalls in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format. CNT stellt dem Kunden die Wechselinformationen und den Verweis auf das aktuelle Online-Register nach Art. 26 Data Act bereit.
- (5) CNT unterstützt den Kunden und von ihm autorisierte Dritte beim Wechsel angemessen und stellt die für seine Ausstiegsstrategie erforderlichen Informationen bereit. Während des Übergangszeitraums führt CNT die vereinbarten Leistungen fort, wahrt mit gebotener Sorgfalt die Betriebskontinuität und informiert über bekannte, von CNT ausgehende Unterbrechungsrisiken. CNT gewährleistet während Wechsel, Datenübertragung und Datenabruf das gesetzlich erforderliche hohe Sicherheitsniveau. Die technischen Verpflichtungen beziehen sich auf die von CNT bereitgestellten Dienste; die

Einrichtung oder Anpassung fremder Systeme ist nur im gesetzlich geschuldeten oder gesondert vereinbarten Umfang umfasst.

- (6) Der Vertrag über den betroffenen Datenverarbeitungsdienst endet mit erfolgreichem Abschluss des Wechsels oder, bei verlängerter Beendigung mit anschließender Löschung ohne Wechsel, mit Ablauf der Ankündigungsfrist. CNT informiert den Kunden über die Beendigung. Nach Ablauf des Übergangszeitraums stehen die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte für 30 Kalendertage zum Abruf bereit. Nach Ablauf dieser Abruffrist oder eines vereinbarten späteren Zeitraums löscht CNT sie bei erfolgreich abgeschlossenem Wechsel vollständig, soweit keine zwingende Aufbewahrungspflicht entgegensteht.
- (7) Bis zur Vertragsbeendigung fallen auch während eines verlängerten Übergangszeitraums die vereinbarten laufenden Leistungsentgelte an, soweit zwingende gesetzliche Vorgaben nichts anderes bestimmen. Wechselentgelte werden nur aufgrund einer vor Vertragsschluss getroffenen Vereinbarung und nach Maßgabe des Art. 29 Data Act berechnet. Entschädigungen wegen vorzeitiger Vertragsbeendigung setzen eine wirksame Vereinbarung voraus und werden nur im gesetzlich zulässigen Umfang erhoben. Zusätzliche, weder gesetzlich noch bereits vertraglich geschuldete Leistungen werden nach Ziffer 3 gesondert beauftragt und vergütet.
- (8) Für die parallele Nutzung mehrerer Datenverarbeitungsdienste gilt Art. 34 Data Act. Hierfür vereinbarte Datenausgangsentgelte sind auf die tatsächlich entstandenen Datenausgangskosten begrenzt. Die bloße parallele Nutzung beendet den CNT-Vertrag nicht. Für die sonstige Datenherausgabe und Löschung gelten Ziffer 25 und der AVV, für die Rufnummernmitnahme Ziffer 28.

27 Sprachanschlüsse und SIP-Anbindungen

- (1) CNT bindet CNT Call Manager oder eine kompatible TK-Anlage über Sprachanschlüsse oder SIP-Anbindungen an öffentliche Telefonnetze an. Internationale Anbindungen werden für die vereinbarten Länder und Standorte bereitgestellt.
- (2) Der Kunde konfiguriert seine TK-Anlage oder Plattform vertragsgemäß und wirkt an vereinbarten Interoperabilitätstests mit.
- (3) Bei internationalen Leistungen werden Länder, lokale Voraussetzungen, Inhabernachweise, Notruf- und Portierungsverfahren sowie besondere Rufnummernsignalisierung vor Beauftragung festgelegt. Allgemeine Länderübersichten enthalten keine Zusage, dass eine bestimmte Leistungsvariante an einem bestimmten Standort verfügbar ist.
- (4) Kundenseitige Internetzugänge, Netze und TK-Anlagen müssen die mitgeteilten technischen Anforderungen erfüllen.

28 Rufnummern, Teilnehmerverzeichnisse und Portierung

- (1) Der Kunde nutzt Rufnummern nach seiner Berechtigung und den Zuteilungsbedingungen, stellt erforderliche Identitäts-, Adress- und Berechtigungsnachweise bereit und meldet relevante Änderungen unverzüglich. Anruferkennungen setzen entsprechende Berechtigung und gesetzeskonforme Signalisierung voraus.
- (2) CNT veranlasst gesondert beauftragte Teilnehmerverzeichniseinträge im rechtlich zulässigen Umfang. Auftrag und erforderliche Zustimmung bestimmen Angaben, Dienste und etwaige Inverssuche. Der Kunde kann künftige Einschränkung oder Löschung verlangen.
- (3) Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters nach den anwendbaren gesetzlichen Verfahren. Der Kunde erteilt erforderliche Aufträge mit zutreffenden Inhaberdaten, eindeutig bezeichneten Rufnummern oder Rufnummernblöcken und gewünschtem Portierungstermin.
- (4) Im Anwendungsbereich des § 59 TKG kann die Rufnummernmitnahme noch bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragt werden.
- (5) Eine Rufnummernportierung vor dem wirksamen Ende der betroffenen Leistung bedarf einer entsprechenden Vereinbarung mit CNT, soweit kein gesetzlicher Anspruch auf eine frühere Durchführung besteht.

- (6) Die vorzeitige Portierung allein beendet weder den Vertrag noch einzelne Leistungen und vermindert keine Mindestabnahmen oder nutzungsunabhängigen Entgelte.
- (7) Bei Teilportierungen bleiben die übrigen, nicht wirksam beendeten Leistungen und Rufnummernzuordnungen bestehen. Für Nachlassfolgen einer wirksamen Verringerung des Vertragsumfangs gilt Ziffer 8 Absätze 7 und 8.
- (8) Endnutzern im Sinne des § 3 Nummer 13 TKG berechnet CNT für die Rufnummernmitnahme keine direkten Entgelte.

29 Notruf und nomadische Nutzung

- (1) Bei gesetzlich verpflichteten Sprachdiensten ermöglicht CNT in Deutschland unentgeltliche Notrufe unter 110 und 112 einschließlich vorgeschriebener Rufnummern- und Standortübermittlung. Das Routing richtet sich nach dem gesetzlich und technisch festgestellten tatsächlichen Ursprung. Eine Rufnummernunterdrückung verhindert die vorgeschriebene Übermittlung nicht. Gesetzlich aufrechtzuerhaltende Notrufmöglichkeiten bestehen auch während einer Zahlungssperre.
- (2) Für feste Standorte benennt der Kunde vor Bereitstellung die vollständige tatsächliche Anschlussadresse und ordnet Anschlüsse, Rufnummernblöcke und Nebenstellen den zutreffenden festen Standorten zu. CNT richtet die erforderliche Standortzuordnung technisch ein; der Kunde kontrolliert sie im Administrationssystem oder anhand der vereinbarten elektronischen Mitteilung. Rechnungs- oder Unternehmensanschriften dürfen nur bei Übereinstimmung mit dem tatsächlichen Anschlussstandort verwendet werden. Gesetzliche Prüfungen und netzseitige Standortdaten bleiben maßgeblich.
- (3) Änderungen fester Standortzuordnungen, etwa bei Homeoffice, Hot Desking, Umzug oder nomadischer Nutzung, meldet der Kunde vor dem Wechsel über das vorgesehene Administrationsverfahren oder in Textform an das CNT Service Center. Erst die technische Statusanzeige oder die vorgesehene elektronische Rückmeldung bestätigt die Umstellung. Für wechselnde Endgerätestandorte gelten die gesetzlich erforderlichen Standortverfahren. Veraltete Standortangaben können zu Fehlsortierungen führen.
- (4) Für CM App, CM Mobile App und sonstige Client-Software gelten die bereitgestellten nutzungsbezogenen Notrufinformationen zu Verbindungsweg, Standortermittlung und technischen Abhängigkeiten. Smartphone-Nutzer sollen im Notfall vorrangig die native Telefon- oder Notrufrfunktion über das verfügbare Mobilfunknetz verwenden, insbesondere bei wechselndem Standort. Für Desktop-Clients hält der Kunde einen örtlich geeigneten alternativen Notrufweg verfügbar. Eine automatische Übergabe an die native Telefonfunktion setzt deren ausdrückliche Beschreibung für die jeweilige App-Version voraus.
- (5) Im Ausland sind örtliche Notrufnummern und verfügbare Notrufwege zu nutzen, in der Europäischen Union insbesondere 112. Eine deutsche Rufnummer oder die Anmeldung an der Plattform gewährleistet keine lokale Notrufversorgung im Ausland. Notrufe mit netzseitig festgestelltem Auslandsursprung dürfen nicht an deutsche Notrufanschlüsse geleitet werden. Bei beauftragten internationalen Sprachdiensten beschreibt CNT die länderspezifischen Notrufmöglichkeiten vor Bereitstellung.
- (6) Notrufe können bei Ausfall erforderlicher Stromversorgung, Internetanbindung, Endgeräte oder lokaler Infrastruktur ausfallen. Der Kunde trifft geeignete betriebliche Notfallvorsorge, etwa durch unabhängigen Mobilfunkzugang oder vereinbarte Ersatzversorgung, informiert seine Nutzer und hält Standortzuordnungen aktuell. Der Rufende soll tatsächlichen Standort, Rückrufmöglichkeit und erforderliche Notfallangaben mitteilen. Testanrufe bedürfen vorheriger Abstimmung mit der zuständigen Notrufabfragestelle.

30 Verbindungsentgelte, Flatrates und Missbrauch

- (1) Abrechenbare Verbindungen, Ziele, Taktung und zielnetz- oder herkunftsabhängige Entgelte bestimmen die vereinbarten Preisunterlagen. Weiterleitungen und Rückrufe über öffentliche Netze können nach dem Tarif gesondert berechnete Verbindungen auslösen.
- (2) Flatrates erfassen die nach den vereinbarten Tarifbedingungen eingeschlossenen Verbindungen. Ausgeschlossen ist die Nutzung für ausgehende Telemarketing-Kampagnen zur Akquise, Vertriebsunterstützung oder Terminvereinbarung im Auftrag Dritter sowie für vergleichbare eigene Kampagnen, die planmäßig auf zahlreiche Werbe- oder Vertriebskontakte ausgerichtet sind, insbesondere bei arbeitsteiligem Vorgehen oder automatisierter Anwahl. Übliche individuelle Geschäfts- und Betreuungsgespräche fallen nicht unter diesen Ausschluss. Rufgruppen, Warteschleifen, automatische Anrufverteilung, Sprachmenüs oder hohes Verbindungsaufkommen allein begründen keine ausgeschlossene Nutzung. Weitere wirksam vereinbarte Ausschlüsse gelten ergänzend. Ausgeschlossene Verbindungen werden nach Absatz 5 berechnet.
- (3) Auf eigene Unternehmenskommunikation begrenzte Flatrates umfassen weder den Verkauf von Verbindungsleistungen noch Carrier-Zusammenschaltung. Weitergehende Nutzung setzt ausdrücklich vereinbarte Konditionen voraus; eine Weiterverkaufsbefugnis allein erweitert die Flatrate nicht.
- (4) Unzulässig sind künstliche Verbindungen zur vorrangigen Erlangung von Zahlungen oder sonstigen Vorteilen aus dem Verkehrsaufkommen sowie missbräuchliche Dauerverbindungen oder automatisierte Wiederholungen zur Umgehung vereinbarter Entgelte und Nutzungsgrenzen. Hohes Verkehrsaufkommen allein belegt keinen Missbrauch.
- (5) Nachweislich von der Flatrate ausgeschlossene Verbindungen werden einzeln zu den hierfür wirksam vereinbarten Verbindungsentgelten oder einem ausdrücklich vereinbarten gesonderten Tarif berechnet, auch bei erst nachträglicher Feststellung ihrer Einordnung. Der Ausschluss enthält keine Zusage einer automatischen technischen Sperre.
- (6) CNT darf Flatrate-Optionen für nach Absatz 2 ausgeschlossene Nutzung ablehnen. Bei festgestellter ausgeschlossener Nutzung darf CNT eine gesondert bepreiste, vertraglich abtrennbare Flatrate-Option jederzeit nach Kenntniserlangung mit zwei Wochen Frist zum Monatsende kündigen, solange die Nutzung fortbesteht oder konkrete Umstände ihre Wiederholung erwarten lassen. Zuvor teilt CNT die Feststellungen mit und gewährt angemessene Gelegenheit zur Stellungnahme sowie, soweit geeignet, zur Abhilfe. Dies entfällt, soweit der Kunde diese Gelegenheit bereits hatte oder geeignete Abhilfe ernsthaft und endgültig verweigert. Übrige Leistungen werden zu den vereinbarten Bedingungen fortgeführt. Ab Wirksamkeit der Kündigung entfällt das Optionsentgelt; Verbindungen werden zu den bereits vereinbarten nutzungsabhängigen Entgelten berechnet.
- (7) Der Kunde schuldet vereinbarte Entgelte für vertragsgemäß erbrachte Verbindungen auch bei unbefugter Nutzung, soweit diese ihm gesetzlich zuzurechnen ist. Dies gilt insbesondere bei schuldhafter Verletzung der Sicherungs-, Mitwirkungs- oder Meldepflichten nach Ziffer 7 Absatz 3, die Missbrauch ermöglicht oder verlängert, sowie bei gesetzlich zurechenbarem Verhalten seiner Mitarbeiter, Beauftragten und Erfüllungsgehilfen. Weitergehende gesetzliche Schadensersatzansprüche, insbesondere für erforderliche Abwehr- und Beseitigungsaufwendungen bei vom Kunden zu vertretendem Missbrauch, bleiben bestehen; derselbe Nachteil wird nicht doppelt berechnet. Zwingende abweichende Vorschriften, insbesondere Zurechnungs- und Nachweisregeln, sowie vollziehbare behördliche Anordnungen bleiben unberührt.
- (8) CNT schuldet über vereinbarte Leistungen und gesetzliche Pflichten hinaus keine Überwachung einzelner Nutzungsvorgänge. Schutzmaßnahmen garantieren weder Missbrauchsverhinderung noch Erkennung vor Entgeltentstehung. Für vorübergehende Schutzmaßnahmen und Vergütungsfolgen gilt Ziffer 7 Absätze 7 bis 9.

C Network Services

31 Internetzugang und Standortvernetzung

- (1) Network Services umfassen beauftragte Internetzugänge, Standortvernetzungen und Management-Leistungen, etwa über Glasfaser, Kupfer, Richtfunk, Ethernet, MPLS-VPN, SD-WAN oder IPsec. Die Leistungsbeschreibung bestimmt insbesondere Übergabepunkte, Bandbreiten, Verkehrsmerkmale, angebundene Standorte, Netztrennung, Priorisierung, Internetübergänge, Management-Aufgaben und Service Level sowie die Zuständigkeiten für Geräte, Verkabelung, Stromversorgung und Grundstückszugang. Produktnamen und Übertragungstechnologien begründen für sich allein keine garantierten Leistungsmerkmale. Logisch getrennte MPLS- oder Ethernet-Verbindungen umfassen eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung nur bei entsprechender Vereinbarung.
- (2) Die einbezogene Leistungsbeschreibung bestimmt besondere örtliche Mitwirkungen und länderspezifische Voraussetzungen.

32 Anschaltung und örtliche Mitwirkung

- (1) Die Anschaltung setzt eine für die jeweilige Technologie nutzbare Anschlussinfrastruktur voraus. Umfang einer Realisierbarkeitsprüfung und örtliche Voraussetzungen ergeben sich aus dem Auftrag.
- (2) Die erstmalige Bereitstellung neu zu errichtender oder technisch zu ändernder standortgebundener Anschlüsse steht unter einem technischen Realisierungsvorbehalt ausschließlich hinsichtlich nutzbarer Anschlussleitungen, Anschlusskapazitäten, Leitungswege und Funkstandorte. Er entfällt, soweit CNT deren Eignung für den konkreten Auftrag bestätigt oder die Realisierung vorbehaltlos zugesagt hat. CNT prüft die Realisierbarkeit unverzüglich nach Vertragsschluss und schließt die Prüfung innerhalb von vier Wochen ab. Erforderliche örtliche Begehungen, Prüfungen neu zu errichtender Leitungswege oder Funkstandorte sowie grundstücksbezogene oder behördliche Genehmigungen verlängern die Prüffrist auf höchstens acht Wochen ab Vertragsschluss; CNT teilt die längere Frist und ihren konkreten Grund innerhalb der ersten vier Wochen in Textform mit. Erforderliche Kundenmitwirkung fordert CNT unverzüglich an; ihr Ausbleiben verlängert die Frist nur um die tatsächlich verursachte Prüfungsbehinderung. CNT informiert unverzüglich über das Ergebnis. Ist die Anbindung trotz zumutbarer Maßnahmen endgültig nicht herstellbar und hat CNT das Hindernis nicht zu vertreten, kann CNT innerhalb der Prüffrist und vor Bereitstellung in Textform vom betroffenen Einzelauftrag zurücktreten. Eine unabgeschlossene Prüfung oder allein höhere Beschaffungs- oder Baukosten genügen nicht. Entgelte für nicht erbrachte Leistungen werden unverzüglich erstattet. Der Vorbehalt erlischt nach Ablauf der Prüffrist; gesetzliche Rechte bleiben unberührt. Die Prüffrist verschiebt keinen verbindlichen Bereitstellungstermin. Eine Kundenbeteiligung an Bau- oder Infrastrukturkosten richtet sich ohne erneute Beauftragung nach den vereinbarten Preisen und Berechnungsgrundlagen; darüber hinausgehende Kosten und abweichende Leistungen bedürfen einer Vereinbarung. Für fehlende Kundenmitwirkung gelten die Absätze 7 bis 10.
- (3) Soweit nicht von CNT geschuldet, stellt der Kunde die Inhouse-Verkabelung, Leitungswege, Stellflächen, Stromversorgung, Erdung und geeigneten Umgebungsbedingungen in seinem Verantwortungs-bereich rechtzeitig, unentgeltlich und funktionsfähig für die Vertragsdauer bereit. Er schützt CNT-Einrichtungen in seinem Einflussbereich angemessen gegen Beschädigung, Diebstahl und unbefugte Eingriffe, wirkt an Grundstücks- und Gebäudenutzungsrechten mit und beschafft die von ihm geschuldeten Zustimmungmen. CNT benennt Voraussetzungen und Termine rechtzeitig.
- (4) Der Kunde ermöglicht CNT und beauftragten Technikern den erforderlichen Zutritt und hält bestätigte Termine ein. Bei vom Kunden zu vertretenden Terminversäumnissen oder fehlenden geschuldeten Voraussetzungen wird der hierdurch verursachte erforderliche und angemessene zusätzliche Anfahrts- und Arbeitsaufwand nach den hierfür vereinbarten Sätzen vergütet. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Ansprüche. Für weitere Verzögerungen gelten die Absätze 7 bis 10.

- (5) Bei vereinbarter Selbstinstallation nimmt der Kunde die Geräte grundsätzlich innerhalb einer Woche nach Bereitstellung der erforderlichen Anbindung und Zugangsdaten in Betrieb; notwendige abweichende Fristen werden abgestimmt. Das Ergebnis externer Anschalttermine meldet der Kunde unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf Werktagen, damit CNT Nacharbeiten veranlassen kann. Eine fehlende Rückmeldung hindert den Leistungs- und Vergütungsbeginn nicht, wenn CNT die tatsächliche Bereitstellung am vereinbarten Übergabepunkt nachweist.
 - (6) Der Kunde schließt gesetzeskonforme Endgeräte fachgerecht über geeignete Schnittstellen und Kabel an. Für Geräte von CNT gelten Ziffer 37 und die vereinbarte Zuständigkeit für Konfiguration, Instandhaltung und Austausch. Gesetzliche Endgerätewahlrechte bleiben unberührt.
 - (7) Fehlt eine vom Kunden geschuldete Inhouse-Verkabelung, teilt er CNT innerhalb einer Woche nach konkreter Aufforderung die geplante Bereitstellung mit. Sie ist grundsätzlich binnen eines Monats nach der Aufforderung herzustellen, soweit der Aufwand keine längere angemessene Frist verlangt. Entsprechendes gilt für geschuldete Grundstücks- oder Gebäudenutzungsrechte. CNT weist auf Verzögerungsfolgen hin und muss den von der fehlenden Voraussetzung abhängigen Leistungsteil bis zu deren Erfüllung nicht ausführen.
 - (8) Ein Network Service ist nutzungsfähig bereitgestellt, sobald CNT die Leistung am vereinbarten Übergabepunkt vollständig und funktionsfähig zur Verfügung stellt und den Kunden informiert. Fehlen danach ausschließlich kundenseitige Endgeräte, nicht von CNT geschuldete Verkabelung hinter dem Übergabepunkt oder deren Konfiguration, beginnt die laufende Vergütung dennoch. Für den Beginn von Mindestlaufzeit und Vergütung gilt Ziffer 4.
 - (9) Verhindert fehlende Kundenmitwirkung die Fertigstellung am Übergabepunkt, kann CNT unter den gesetzlichen Voraussetzungen Ersatz notwendiger, unvermeidbarer Vorleistungs- und Bereitstellungskosten sowie weiteren nachgewiesenen Schadens verlangen. Bei Annahmeverzug bezüglich dienstvertraglicher Leistungen gilt § 615 BGB einschließlich der Anrechnung ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs; bei Werkleistungen gilt § 642 BGB. Die Entschädigung berücksichtigt Behinderungsdauer, gebundene Kapazitäten, vereinbarte Vergütung, ersparte Aufwendungen und anzurechnende anderweitige Verwendung. Gesetzliche Ersatzansprüche erfordern keine zusätzliche Beauftragung der notwendigen Maßnahmen.
 - (10) Bei weiterhin fehlender wesentlicher Mitwirkung kann CNT eine angemessene Nachfrist mit Beendigungsandrohung setzen und den betroffenen Auftrag nach erfolglosem Ablauf nach § 314 beziehungsweise § 643 BGB beenden; gesetzlich entbehrliche Fristsetzungen bleiben unberührt. Bei vom Kunden zu vertretender Pflichtverletzung ersetzt dieser nach den gesetzlichen Regeln vergebliche notwendige Aufwendungen und weiteren Schaden. Für den Ausfall verbindlicher Abnahmeverpflichtungen gilt Ziffer 10 Absätze 6 bis 8.
- (4) Bei Richtfunk teilt der Kunde wesentliche Änderungen in seinem Einflussbereich mit, die Funkstrecke oder Antennenstandorte beeinträchtigen können. Abhilfe, Anpassung und Beendigung bei dauerhaften Störungen richten sich nach Auftrag, Ziffer 5 und den gesetzlichen Voraussetzungen.
 - (5) Upgrades, Downgrades und Tarifwechsel setzen technische Prüfung und Bestellung zu den vereinbarten Konditionen voraus. CNT kann die Änderung von einem einmaligen Änderungsentgelt und einer neuen Mindestlaufzeit abhängig machen; diese wird im Änderungsangebot konkret bezeichnet und im Änderungsauftrag ausdrücklich vereinbart. Bis zur wirksamen Änderung gilt der bestehende Auftrag fort.
 - (6) Standortwechsel erfolgen nach technischer Verfügbarkeit zu den vereinbarten Umzugs- und Installationsentgelten. CNT kann die Neuanschaltung von einer nach Absatz 5 ausdrücklich vereinbarten neuen Mindestlaufzeit abhängig machen, soweit zwingende Umzugsrechte, insbesondere nach § 60 TKG, nicht entgegenstehen.
 - (7) Kann CNT einen standortgebundenen Anschluss am neuen Standort nicht bereitstellen, kann CNT eine vorzeitige Vertragsaufhebung zu den nachfolgenden Bedingungen anbieten. Die Aufhebung setzt eine Vereinbarung in Textform über den Beendigungszeitpunkt und die nach diesem Absatz ermittelte Ablöse voraus. Die Ablöse beträgt 50 Prozent der ab vorzeitiger Beendigung bis zum frühestmöglichen Vertragsende noch geschuldeten monatlichen Grundentgelte unter Berücksichtigung gesetzlicher und vereinbarter Kündigungs- und Reduktionsrechte. Teilmonate werden taggenau berechnet. Der Kunde kann nachweisen, dass CNT kein oder ein geringerer wirtschaftlicher Nachteil entsteht. Für denselben Nachteil entfällt ein zusätzlicher Ausgleich nach Ziffer 10 Absätze 6 bis 8. Gesetzliche und vereinbarte ablösefreie Beendigungsrechte kann der Kunde unabhängig davon ausüben.

34 IP-Adressen und Adressräume

- (1) CNT weist vereinbarte öffentliche IP-Adressen oder Adressbereiche zur Nutzung für die beauftragte Leistung zu. Die Leistungsbeschreibung bestimmt Adressfamilie, Umfang, statische oder dynamische Zuweisung sowie gegebenenfalls Routing und Reverse-DNS. Ergänzend gelten die für die betreffende Adresszuweisung in den Vertrag einbezogenen Bedingungen der zuständigen Adressvergabebehörde.
- (2) Anbieterabhängige Adressen und Präfixe werden für die Vertragsdauer überlassen. Ihre Mitnahme oder die Übernahme von Adressräumen eines früheren Anbieters setzt eine ausdrückliche Vereinbarung voraus. Eigene anbieterunabhängige Adressräume des Kunden und deren Routing werden gesondert vereinbart.
- (3) Bei Vertragsende stellt der Kunde die Nutzung der von CNT überlassenen anbieterabhängigen Adressen ein und entfernt Routen und Konfigurationen nach den vereinbarten Übergangsbedingungen. Technisch erforderliche Umnummerierungen während der Laufzeit richten sich nach Ziffer 5; gesonderte kundenspezifische Umstellungsarbeiten werden nach Ziffer 3 beauftragt.

33 Bandbreite, Redundanz und Standortänderungen

- (1) Geschwindigkeiten und Qualitätsmerkmale ergeben sich aus Auftrag und Leistungsbeschreibung. CNT stellt die gesetzlich erforderlichen Angaben bereit, insbesondere zur minimalen, normalerweise verfügbaren, maximalen und beworbenen Geschwindigkeit von Internetzugängen im Festnetz.
- (2) Kann CNT eine vereinbarte Bandbreite nicht bereitstellen oder dauerhaft halten, informiert sie den Kunden und kann eine konkret bezeichnete Alternative anbieten. Eine niedrigere Bandbreite wird nur durch Vereinbarung zur Vertragsleistung.
- (3) Redundanz- und Backup-Leistungen umfassen die vereinbarten Ersatzwege, Komponenten und Umschaltverfahren mit der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Ausfallsicherheit und den dort bezeichneten wesentlichen Abhängigkeiten. Eine zweite Leitung begründet ohne entsprechende Zusage keine vollständige physische Trennung sämtlicher Übertragungswege.

D Ergänzende Leistungen

35 Service-Leistungen

- (1) CNT erbringt nach Ziffer 3 beauftragte Service-Leistungen, beispielsweise Consulting, Customizing, Project Management, On-site Service, DECT Service, Training und Admin Service. Weitere Beratungs-, Unterstützungs-, Konfigurations-, Integrations-, Entwicklungs- und Projektleistungen können vereinbart werden. Auftrag und einbezogene Leistungsbeschreibungen bestimmen Leistungsumfang, Vergütung, Mitwirkung, Termine und Aufgabenverteilung einschließlich der Leistungen des Kunden und seiner gesondert beauftragten Dritten.
- (2) Bei Beratung, Koordination und Training schuldet CNT fachgerechte Tätigkeit, keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg oder individuellen Lernerfolg. Ist ein bestimmtes Arbeitsergebnis geschuldet, gelten

die Bestimmungen über Werkleistungen und deren Abnahme nach Absatz 8.

- (3) Der Kunde stellt erforderliche fachliche Vorgaben, Freigaben, Zugangsmöglichkeiten, Ansprechpartner und von ihm geschuldete technische Voraussetzungen rechtzeitig bereit. Zusätzliche Software-Funktionen und fortlaufende Betriebsführung sind nur im vereinbarten Umfang geschuldet. Für Diagnose und Unterstützung gelten Ziffer 6 Absätze 6 und 7, für Reiseaufwand und fehlende Mitwirkung die Absätze 9 und 10.
- (4) Auftrag und Leistungsbeschreibung bestimmen Umfang und Dokumentation von DECT Service. Wesentliche spätere Änderungen von Gebäuden, Einrichtung oder Störquellen können eine erneute Prüfung erfordern. Zusätzliche Arbeiten werden nach Beauftragung vergütet.
- (5) Der Kunde sorgt für die vereinbarten technischen Voraussetzungen und erforderlichen Vorkenntnisse der Teilnehmer am Training. Prüfungen, Zertifizierungen und Rezertifizierungen richten sich nach der einbezogenen Beschreibung des Trainings. Unterlagen dürfen im vereinbarten Umfang intern genutzt werden; weitergehende Verwertung und Aufzeichnungen bedürfen der Zustimmung von CNT unter Wahrung der Rechte von Teilnehmern und Dritten. Für Umbuchung und Stornierung gelten die vereinbarten Preise und Bedingungen sowie gesetzliche Vergütungs- und Ersatzansprüche.
- (6) CNT kann Wünsche nach zusätzlichen oder geänderten Funktionen (Feature Requests) im Rahmen der allgemeinen Produktweiterentwicklung oder beauftragter Leistungen umsetzen. Ihre Aufnahme oder Prüfung verpflichtet CNT nicht zur Umsetzung oder zu einem Bereitstellungstermin, soweit hierzu keine verbindliche Vereinbarung besteht.
- (7) Die Bereitstellung von Funktionen für andere Kunden begründet allein keinen Anspruch auf Erstattung oder Herabsetzung einer vereinbarten Entwicklungsvergütung.
- (8) CNT stellt das abnahmefähige Werk und die vereinbarten Prüfunterlagen bereit und setzt dem Kunden eine angemessene Abnahmefrist, in der Regel 14 Kalendertage; Umfang und Komplexität können eine längere Frist erfordern. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung. Für die Abnahmefiktion gilt § 640 Absatz 2 BGB. Ausdrückliche oder eindeutige konkludente Abnahme bleibt möglich, insbesondere durch bestimmungsgemäße produktive Nutzung nach angemessener Prüfungsmöglichkeit; bloßer Test- oder Notbetrieb genügt nicht.
- (9) Zusätzlich zur Leistungsvergütung trägt der Kunde erforderliche angemessene Reisekosten, Spesen und Auslagen für beauftragte Außentermine, soweit nicht eingeschlossen, nach den vereinbarten Sätzen und Berechnungsgrundlagen; andernfalls werden notwendige Fremdkosten in tatsächlicher Höhe berechnet. Reisezeit wird nach der einbezogenen Preisregel vergütet. Innerhalb vereinbarter Leistungs- und Kostenrahmen entfällt eine erneute Beauftragung. Zeitabhängige Leistungen werden nach den vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen und Abrechnungseinheiten, andernfalls nach der gesetzlich geschuldeten üblichen Vergütung abgerechnet. CNT kann Zeitvergütungen und Auslagen unmittelbar nach dem jeweiligen Einsatz oder abschnittsweise, insbesondere wöchentlich oder monatlich, unter den gesetzlichen Nachweis- und Fälligkeitsvoraussetzungen abrechnen.
- (10) Vom Kunden zu vertretende Mitwirkungsverzögerungen verschieben betroffene Termine um die verursachte Verzögerung und eine angemessene Anlaufzeit. Der Kunde ersetzt notwendigen Mehraufwand nach den vereinbarten Sätzen und gesetzlichen Voraussetzungen. Rechte nach §§ 642 und 643 BGB bleiben vorbehalten; für zusätzlich gewünschte Leistungen gilt Ziffer 3.
- (11) Ohne anderen Zahlungsplan kann CNT für Werkleistungen nach Auftragserteilung bis zu 20 Prozent der Projektvergütung als Vorauszahlung verlangen, begrenzt auf den im Auftrag ausgewiesenen angemessenen Vorfinanzierungsbedarf für konkret bezeichnete notwendige Fremdbeschaffungen oder projektbezogene Vorbereitung vor

der nächsten Teilzahlung. Die Vorauszahlung wird vollständig angerechnet; nach Beendigung nicht mehr geschuldete Überzahlungen werden erstattet. Mit vertragsgemäßer Lieferung des abnahmefähigen Ergebnisses sind unter Anrechnung vorheriger Zahlungen insgesamt bis zu 80 Prozent der Projektvergütung, nach Abnahme der Rest zu zahlen. Abschläge über die berechnete Vorauszahlung hinaus unterliegen den gesetzlichen Voraussetzungen und Zurückbehaltungsrechten. Teilforderungen werden mit Rechnungszugang, frühestens bei Erfüllung dieser Voraussetzungen fällig. Ergänzend gilt Ziffer 8, für Verzug Ziffer 8 Absätze 5 und 9.

36 Tonstudioproduktionen

- (1) CNT erbringt gesondert beauftragte individuelle Ansagen, Sprachaufnahmen, Musikbearbeitungen und sonstige Tonstudioproduktionen. Der Auftrag bestimmt Leistungsumfang, Sprachfassungen, Produktionsvorgaben, Nutzungszweck und Nutzungsumfang, Vergütung und Termine.
- (2) Der Kunde stellt eigene Texte, Marken, Musik und sonstige Materialien rechtzeitig mit den für die beauftragte Verwendung erforderlichen Rechten bereit. Für Nutzungen außerhalb des vereinbarten Rechteinhabers beschafft er zusätzliche Rechte. CNT beschafft die zugesagten Nutzungsrechte für ihre gelieferten Bestandteile. Auftrag und einbezogene Leistungsunterlagen bestimmen Nutzungsgebiet, Nutzungsdauer, Bearbeitungen und Weiterverwendung außerhalb der CNT-Dienste. Vom Kunden gesondert zu tragende Vergütungen an Rechteinhaber oder Verwertungsgesellschaften für die vereinbarte Nutzung werden vor Beauftragung in den einbezogenen Preis- oder Leistungsunterlagen ausgewiesen.
- (3) Der Kunde prüft die vereinbarungsgemäß zur Freigabe vorgelegten Texte und Produktionsvorgaben und teilt Änderungen und Aussprachehinweise rechtzeitig mit. Nach Freigabe beauftragte Änderungen werden nach den vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen vergütet, soweit sie nicht der Erfüllung bestehender Leistungs- oder Mängelbeseitigungspflichten von CNT dienen. Für nicht von der Preisvereinbarung erfasste Leistungen gilt Ziffer 3.
- (4) CNT stellt fertige Audiodateien in den vereinbarten Formaten bereit; Rohaufnahmen, getrennte Tonspuren oder bearbeitbare Produktionsdateien nur bei entsprechender Vereinbarung. Für Abnahme, Teilzahlungen und Fälligkeit gilt Ziffer 35 Absätze 8 und 11, für Verzug Ziffer 8 Absätze 5 und 9. Die vorherige Freigabe von Texten und Produktionsvorgaben ersetzt die Abnahme nicht.

37 Hardware-Lieferungen, Gerätemiete und Rückgabe

- (1) Der Auftrag bestimmt Kauf, Miete oder sonstige Nutzungsüberlassung von Geräten und Zubehör. Normale Verpackung ist bei Kaufgeräten vorbehaltlich anderer Vereinbarung im Preis enthalten. Sonderverpackung, Versand und angeforderte Vor-Ort-Leistungen werden nach der einbezogenen Tariffliste oder vereinbarten Berechnungsgrundlage berechnet; ohne vereinbarten Betrag gelten für erforderliche Sonderverpackung und angeforderten Versand die tatsächlichen angemessenen Fremdkosten.
- (2) Beim Versandkauf zwischen Unternehmern gilt für den Gefahrübergang § 447 BGB. Teillieferungen und Teilleistungen sind zulässig, soweit selbstständig nutzbar, unter Berücksichtigung des Projektablaufs zumutbar und ohne unangemessene Mehrkosten.
- (3) Kaufware bleibt bis zur vollständigen Erfüllung sämtlicher gegenwärtiger und künftiger Forderungen von CNT aus der Geschäftsbeziehung ihr Eigentum; Forderungen anderer Unternehmen sind nicht gesichert. Spätere Forderungen beseitigen keinen bereits eingetretenen Eigentumsübergang. Vor Eigentumsübergang sind Verpfändung und Sicherungsübereignung unzulässig. Gesondert gestatteter Weiterverkauf richtet sich nach den Absätzen 13 bis 15; besondere Vereinbarungen gehen vor.
- (4) Vermietete oder sonst vorübergehend zur Nutzung überlassene Geräte und technisches Zubehör bleiben Eigentum von CNT oder des im Auftrag bezeichneten Eigentümers, auch bei Selbstinstallation. CNT erbringt die vereinbarte Instandhaltung und den geschuldeten

Austausch. Der Kunde schützt die Geräte angemessen und nimmt Eingriffe nur im vereinbarten Umfang vor. Gesetzliche Rechte an fest eingebauten Bestandteilen und Grundstücken bleiben unberührt.

- (5) CNT kann überlassene Geräte aus sachlichem technischem oder betrieblichem Grund austauschen, wenn die Ersatzgeräte vereinbarte Funktionen und Qualitätsmerkmale erfüllen, mit der vereinbarten Nutzungsumgebung kompatibel sind und der Austausch einschließlich des Umstellungsaufwands zumutbar ist. CNT trägt die Kosten einschließlich erforderlicher Umstellungsarbeiten zur Erhaltung der vereinbarten Nutzbarkeit, soweit der Kunde den Austauschgrund nicht zu vertreten hat. Der Kunde ermöglicht den Austausch nach angemessener Ankündigung; die vereinbarte Vertragslaufzeit gilt weiter.
- (6) Nach Ende der Nutzungsüberlassung gibt der Kunde bewegliche Geräte binnen zwei Wochen auf eigene Kosten an CNT oder den benannten Logistikpartner zurück, soweit keine andere Abholung vereinbart ist. Notwendige Demontagen werden gesondert abgestimmt. Vor Rückgabe entfernt der Kunde eigene Daten, soweit möglich; CNT behandelt verbliebene Daten nach den vereinbarten Datenschutz- und Löschregeln. Eine stillschweigende Verlängerung der Gerätemiete durch fortgesetzten Gebrauch nach § 545 BGB ist ausgeschlossen.
- (7) Der Kaufpreis gesondert bepreister Ware wird mit Rechnungszugang, frühestens nach Lieferung, fällig. Abweichend hiervon gelten spätere Zahlungstermine im Auftrag oder in der Rechnung. Für die Zahlungsweise gilt Ziffer 8 Absatz 9. Besondere Zahlungs- und Abnahmepläne für Gesamtprojekte gehen vor. Für Verzug gilt Ziffer 8 Absätze 5 und 9; für Aufrechnung und Zurückbehaltung gilt Ziffer 8 Absatz 6.
- (8) Bei Annahmeverzug trägt der Kunde die Gefahr nach § 446 BGB und ersetzt CNT erforderliche Mehraufwendungen nach § 304 BGB, insbesondere angemessene Lager- und erneute Zustellkosten. Weitergehende Ansprüche wegen zu vertretender Pflichtverletzungen bleiben vorbehalten; dieselben Kosten werden nur einmal ersetzt.
- (9) Bei beiderseitigen Handelsgeschäften gelten die Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten nach § 377 HGB.
- (10) Bei Mängeln an Kaufgeräten beschreibt der Kunde den Mangel so konkret wie zumutbar, stellt vorhandene Liefer-, Geräte- und Fehlerangaben bereit und ermöglicht CNT Prüfung und Nacherfüllung durch Bereitstellung der Ware. CNT kann zunächst nach ihrer Wahl nachbessern oder vertragsgemäße Ersatzware liefern; sie berücksichtigt die berechtigten Kundeninteressen, insbesondere Art und Bedeutung des Mangels, Einsatzzweck und Zeitaufwand. Ist die gewählte Nacherfüllung unzumutbar, kann der Kunde die andere Art verlangen; gesetzliche Verweigerungsrechte bleiben bestehen. Rücktritt, Minderung und Schadensersatz richten sich nach dem Gesetz einschließlich erforderlicher Nacherfüllungsfristen und deren Entbehrlichkeit.
- (11) Der Kunde stimmt Versandweg und Rücksendeadresse mit CNT ab und verwendet geeignete Schutzverpackung. Originalverpackung oder Rücksendenummer sind keine Voraussetzung gesetzlicher Mängelrechte. CNT trägt gesetzlich geschuldete Nacherfüllungskosten; bei Ersatzlieferung stellt der Kunde ersetzte Ware zur Rücknahme auf Kosten von CNT bereit. Vor Übergabe sichert er eigene Daten und entfernt entbehrliche vertrauliche Inhalte und Zugangsmittel, soweit technisch möglich und mit der Fehlerprüfung vereinbar. Notwendige Diagnosezugänge werden abgestimmt. Für zusätzlich beauftragte Prüfungen außerhalb geschuldeter Nacherfüllung und gesetzliche Ersatzansprüche gilt Ziffer 6 Absätze 6 und 7.
- (12) Herstellergarantien gelten nach ihren Bedingungen zusätzlich zu gesetzlichen Mängelrechten gegen CNT. Eine eigene Garantie übernimmt CNT nur ausdrücklich; die Rückgabe mangelfreier vertragsgemäßer Kaufware setzt eine Vereinbarung voraus. Für Mängelverjährung und Haftung gilt Ziffer 12.
- (13) Gesondert zum Weiterverkauf berechnete Kunden dürfen Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsgang weiterveräußern.

Sie treten daraus entstehende Forderungen gegen Abnehmer zur Sicherung der Forderungen nach Absatz 3 bereits jetzt bis zum Rechnungsbetrag der jeweiligen Vorbehaltsware einschließlich Umsatzsteuer an CNT ab; CNT nimmt die Abtretung an. Bei gemeinsamer Veräußerung mit anderen Waren oder Leistungen erfasst die Abtretung nur den auf CNT-Ware entfallenden Anteil bis zu diesem Höchstbetrag. Bereits erfolgte Abtretungen oder Abtretungshindernisse teilt der Kunde vor dem Weiterverkauf mit; dieser setzt dann eine andere Sicherungsvereinbarung, die Erfüllung sämtlicher bestehender gesicherter Forderungen oder die Freigabe durch CNT voraus.

- (14) Der Kunde bleibt zum Einzug abgetretener Forderungen ermächtigt. CNT kann die Ermächtigung widerrufen und die Abtretung offenlegen, wenn der Kunde mit einer fälligen gesicherten Forderung in Verzug ist und eine angemessene Zahlungsfrist nach entsprechender Androhung erfolglos verstrichen ist; gesetzlich entbehrliche Fristen bleiben unberührt. Dann erteilt der Kunde erforderliche Angaben, übergibt notwendige Unterlagen und informiert seinen Abnehmer auf Verlangen über die Abtretung. CNT verwertet nur im Umfang bestehender, fälliger und durchsetzbarer gesicherter Forderungen unter Anrechnung eingehender Zahlungen. Zwingendes Insolvenzrecht bleibt unberührt.
- (15) Der Kunde meldet Pfändungen und sonstige Drittzugriffe auf Vorbehaltsware oder abgetretene Forderungen unverzüglich und weist auf die Rechte von CNT hin; Rechtsverteidigungskosten ersetzt er nur bei gesetzlicher Ersatzpflicht. CNT gibt Sicherheiten aus Eigentumsvorbehalt und Vorausabtretung nach ihrer Wahl frei, soweit ihr realisierbarer Gesamtwert einschließlich weiterer Sicherheiten für dieselben Ansprüche die offenen gesicherten Forderungen um mehr als zehn Prozent übersteigt. Bei vollständiger Erfüllung sämtlicher bestehender gesicherter Forderungen gehen das Eigentum an der Vorbehaltsware und die verbliebenen abgetretenen Forderungen auf den Kunden über. Herausgabe der Vorbehaltsware kann CNT nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen, insbesondere § 449 Absatz 2 BGB, verlangen.

E Schlussbestimmungen

38 Recht, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (2) Für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist Karlsruhe Gerichtsstand, vorbehaltlich ausschließlicher gesetzlicher Zuständigkeiten. Gesetzlich zulässige weitere Gerichtsstände bleiben unberührt. Der Leistungsort technischer Leistungen richtet sich nach den vereinbarten Übergabepunkten und dem Auftrag.
- (3) Individuelle Vereinbarungen gehen auch ohne die in diesen AGB vorgesehene Form vor.