

I. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Die Produkte „ENTEGA Zuhause Flat“ bzw. „ENTEGA Zuhause Flat 400“ umfassen folgende Leistungen (nachfolgend einheitlich „Paket“ oder „Produkt“ genannt):
 - Stromlieferungen, für die ergänzend die besonderen Bedingungen gemäß Ziffer II. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten,
 - Telekommunikationsdienstleistungen, für die ergänzend die besonderen Bedingungen gemäß Ziffer III. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die „Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat“ bzw. „Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400“ gelten.
- 1.2 Der von der ENTEGA Energie GmbH (nachfolgend „ENTEGA“ genannt) zu erbringende Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung, dem Begrüßungsschreiben, dem Produktblatt, den Sonderbedingungen, diesen AGB, den Service-Leistungsbeschreibungen, den Tabellen „Sonstige Gebühren“, „Dienstleistungspreise“, „Preisliste Endgeräte“ und „Sprachtarife Home (Privatkunden)“ in der Priorität der genannten Reihenfolge.

2. Zustandekommen des Vertrags

- 2.1 Der Kunde erstellt einen Auftrag zur Belieferung mit dem Paket. Der im Auftrag genannte Paketpreis ergibt sich aus den vom Kunden und/oder Netzbetreiber mitgeteilten Informationen (Jahresstromverbrauch, Haushaltsgröße etc.). Der Vertrag kommt mit der Auftragsbestätigung der ENTEGA in Textform (Annahme) zustande.
- 2.2 Im Fall der Beauftragung auf elektronischem Wege wird ENTEGA den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.
- 2.3 ENTEGA kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden den Vertragsabschluss ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit abhängig machen.

3. Vertragsvoraussetzungen und Rücktritt

- 3.1 Das Produkt wird nur für Verbraucher i. S. d. § 13 BGB angeboten, die zudem mit einem Eintarifzähler bzw. einem Zweitarifzähler ausgestattet sind. Eine Stromlieferung an einen Gemeinschaftszähler ist ausgeschlossen.
- 3.2 Das Produkt wird nicht angeboten für
 - (a) Heizstromkunden;
 - (b) Kunden mit registrierter Leistungsmessung (RLM-Kunden);
 - (c) Kunden mit einer Jahresverbrauchsmenge von über 9.500 kWh je Abnahmestelle; maßgeblich ist der rechnerische Jahresstromverbrauch für 365 Kalendertage.
- 3.3 Für die Bereitstellung des Produkts ist es erforderlich, dass am Standort des Kunden Kapazitäten für die Telekommunikationsleitung von ENTEGA frei sind.
- 3.4 ENTEGA ist in den nachfolgenden Fällen berechtigt, innerhalb von acht Wochen nach Vertragsschluss vom Vertrag zurückzutreten:
 - (a) Es liegen nicht alle Vertragsvoraussetzungen für das Produkt gemäß den Ziffern I.3.1 bis I.3.3 sowie den weiteren Vertragsvoraussetzungen gemäß den jeweiligen Sonderbedingungen vor.
 - (b) Der Verbrauch des Kunden liegt oberhalb der Jahresverbrauchsgrenze des Pakets XXL (d. h. > 9.500 kWh). Die Prüfung und Plausibilisierung der mitgeteilten Informationen zur Ermittlung des Jahresstromverbrauchs erfolgt insbesondere auf Basis der Daten zum Vorjahresverbrauch des Kunden bzw. bei Einzug des Kunden anhand der Daten zum Vorjahresverbrauch des Vorbesitzers.
- 3.5 Im Falle eines Rücktritts endet eine bereits aufgenommene Versorgung des Kunden durch ENTEGA mit Ablauf des Tages, an welchem dem Kunden die Rücktrittserklärung der ENTEGA zugegangen ist. Sollte die Versorgung durch ENTEGA noch nicht aufgenommen worden sein, so findet eine Versorgungsaufnahme durch ENTEGA auf Grundlage dieses Vertrags auch nicht mehr statt. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit Ende der Versorgung durch ENTEGA
 - i. die Stromversorgung des Kunden – sollte der Kunde bzgl. der Abnahmestelle über keinen Stromlieferungsvertrag mit einem anderen Energieversorgungsunternehmen seiner Wahl verfügen – zu den jeweiligen Bedingungen des Grundversorgers in der Grundversorgung erfolgt;
 - ii. die Telekommunikationsdiensterversorgung – sollte der Kunde bzgl. des Telekommunikationsanschlusses über keinen Telekommunikationsdienstervertrag mit einem anderen Diensteanbieter verfügen – endet, ohne dass eine Weiterversorgung stattfindet. Die Regelungen zum Anbieterwechsel gem. § 46 Telekommunikationsgesetz (TKG) bleiben hiervon unberührt.
- 3.6 Der Rücktritt ist in Textform zu erklären. ENTEGA wird den Kunden im Rahmen der Rücktrittserklärung nochmal gesondert über die Folgen des Rücktritts unterrichten.
- 3.7 Liegt ein Rücktrittsgrund gemäß Ziffer I.3.4(b) vor, ist ENTEGA berechtigt, dem Kunden ein neues Angebot auf Basis des von ENTEGA ermittelten Stromverbrauchs zu übermitteln.

4. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 4.1 Die Regelungen dieses Vertrags beruhen auf den bei Vertragsabschluss aktuellen einschlägigen Gesetzen und Rechtsvorschriften, wie insbesondere, aber nicht abschließend, dem Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) und der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Elektrizität aus dem Niederspannungsnetz (StromGVV), dem Messstellenbetriebsgesetz (MsbG), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den auf ihm basierenden Verordnungen, auf der aktuellen einschlägigen Rechtsprechung der höchstinstanzlichen Gerichte und auf den aktuellen einschlägigen Verwaltungsentscheidungen, jeweils in der Fassung bzw. Geltung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses. Sollten sich die Rahmenbedingungen, auf denen der Vertrag beruht, ändern und sollte der Vertrag hierdurch lückenhaft oder seine Fortsetzung für ENTEGA unzumutbar werden, ist ENTEGA berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend anzupassen.
- 4.2 Darüber hinaus kann ENTEGA die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. ENTEGA wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. ENTEGA wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz).
- 4.3 Eine solche Vertragsanpassung wird ENTEGA dem Kunden mit einer Frist von mindestens sechs Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden schriftlich mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde diesen nicht mindestens einen Monat vor Wirksamwerden der Änderungen widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Daneben kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Auf die Folgen eines unterbliebenen Widerspruchs und das Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrags wird ENTEGA den Kunden bei Bekanntgabe der Änderung gesondert hinweisen.

5. Bereitstellung, Lieferbeginn und Ausgleichszahlungen

- 5.1 Der Kunde gibt den gewünschten Liefertermin im Auftrag an. Die ENTEGA teilt dem Kunden in dem Begrüßungsschreiben mit, zu welchem Termin sie den Kunden beliefern wird.
- 5.2 Für Kunden, die von einem oder mehreren anderen Lieferanten von Strom und Telekommunikationsdiensten zu ENTEGA wechseln und für deren Verträge mit dem oder den Lieferanten gleichlaufende Kündigungsfristen gelten, ist Lieferbeginn der von der ENTEGA in der Auftragsbestätigung angegebene Termin, frühestens jedoch der Tag, der jenem Tag folgt, auf den der Versorgungsvertrag mit dem oder den bisherigen Lieferanten des Kunden wirksam gekündigt wurde. ENTEGA wird dem Kunden den Zeitpunkt des Lieferbeginns unverzüglich in Textform mitteilen.
- 5.3 Für Kunden, die von anderen Lieferanten für Strom und Telekommunikationsdienste zu ENTEGA wechseln und für deren Verträge unterschiedliche Kündigungsfristen gelten, so dass ein gleichzeitiger Lieferbeginn des gesamten Pakets von Strom und Telekommunikationsdiensten nicht stattfinden kann, ist Lieferbeginn der von der ENTEGA in der Auftragsbestätigung angegebene Termin, frühestens jedoch der Tag, der jenem Tag folgt, auf den der erste der Versorgungsverträge (Strom oder Telekommunikationsdienste) mit dem bzw. den bisherigen Lieferanten des Kunden wirksam gekündigt wurde. ENTEGA wird dem Kunden den Zeitpunkt des Lieferbeginns unverzüglich in Textform mitteilen.
- 5.4 Seitens ENTEGA genannte Termine sind unverbindlich, sofern nicht ausdrücklich in Textform etwas anderes zugesagt wurde. Zugesagte Bereitstellungstermine gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller relevanten Mitwirkungspflichten des Kunden nach Ziffer I.2.1., Ziffer III.2. sowie § 6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400.
- 5.5 Entstehen dem Kunden im Fall von Ziffer I.5.3 Kosten für einen bei Lieferbeginn des Produkts noch nicht beendeten Versorgungsvertrag, erstattet ENTEGA dem Kunden die ihm nachweislich entstandenen Kosten für die restliche Vertragslaufzeit des nicht beendeten Versorgungsvertrags nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:
 - Nicht beendeter Vertrag über Telekommunikationsdienste (Internet/Telefonie): Für die vom Kunden zu zahlende (Grund-)Vergütung für die Leistungserbringung des anderen Telekommunikationsdienstleisters ist die Kostenerstattung auf eine restliche Vertragslaufzeit von maximal 24 Monaten sowie einen Gesamtbetrag in Höhe von maximal 840,00€ begrenzt. Dies entspricht 35,00€/Monat Restlaufzeit als Festbetrag.
 - Nicht beendeter Stromlieferungsvertrag: Für die vom Kunden zu zahlende (Grund-)Vergütung für die Leistungserbringung des anderen Stromlieferanten ist die Kostenerstattung auf eine rechtliche Vertragslaufzeit von maximal zwölf Monaten sowie einen für jeden Monat Restlaufzeit maximalen monatlichen Erstattungsbetrag gemäß nachfolgender Tabelle begrenzt:

Paket	Monatlicher Erstattungsbetrag
XS	25,00€
S	45,00€
M	70,00€
L	95,00€
XL	135,00€
XXL	185,00€

- 5.6 Die Ausgleichszahlung nach Ziffer I.5.5 erfolgt in Form einer monatlichen Gutschrift auf den Rechnungsbetrag, ggf. anteilig in der ersten Monatsrechnung.

6. Preise und Zusatzleistungen

- 6.1 Für die Inanspruchnahme des in Ziffer I.1.1 beschriebenen Pakets gilt der in der Auftragsbestätigung genannte Paketpreis.
- 6.2 Nicht vom Paketpreis erfasst sind nachfolgende Stromlieferungen und Telekommunikationsdienstleistungen:
 - Stromlieferungen nach Ziffer II.1.4 („Sonderverbrauch“),
 - Telekommunikationsdienstleistungen, die nicht im Leistungsumfang gemäß Produktblatt definiert sind.
 Für die Inanspruchnahme dieser „Zusatzleistungen“, die nicht vom Paketpreis umfasst sind, aber vom Kunden in Anspruch genommen oder zusätzlich gebucht werden, gelten die jeweils hierfür vereinbarten Preise und Bedingungen.
- 6.3 ENTEGA bietet verschiedene Paketstufen zu unterschiedlichen Paketpreisen an (XS, S, M, L, XL und XXL; vergleiche nachfolgende Tabelle). Das zusätzliche Paket XXXL wird nicht aktiv vertrieben, sondern dient allein dazu, bei Bestandskunden mit einem entsprechend hohen Stromverbrauch im Rahmen des jährlichen Verbrauchsprüfungsprozesses nach Ziffer I.7.2 einen Wechsel der Paketstufe gemäß den Regelungen der Ziffer I.7. zu ermöglichen. Grundlage für die Einstufung in die einzelnen Paketstufen und damit Grundlage für den zu zahlenden monatlichen Preis ist die Anzahl der im Haushalt des Kunden lebenden Personen sowie der Vorjahresverbrauch an Strom. Der Kunde ist verpflichtet, sich entsprechend seiner Haushaltsgröße und seines Vorjahresverbrauchs Strom in das für ihn passende Paket wahrheitsgemäß einzuordnen (vgl. Ziffer I.2.1). Bei Verstoß besteht die Möglichkeit der Geltendmachung einer Vertragsstrafe nach Ziffer I.10.2.

Paket	Untere Stromverbrauchsgrenze	Obere Stromverbrauchsgrenze
	innerhalb von 365 Tagen	innerhalb von 365 Tagen
XS	0 kWh	1.300 kWh
S	1.300 kWh	2.400 kWh
M	2.400 kWh	3.550 kWh
L	3.550 kWh	4.950 kWh
XL	4.950 kWh	7.000 kWh
XXL	7.000 kWh	9.500 kWh
XXXL	9.500 kWh	16.000 kWh

ENTEGA ist berechtigt, die vom Kunden gemachten Angaben durch den zuständigen Netzbetreiber überprüfen zu lassen und zu plausibilisieren.

- 6.4 Die Preise der einzelnen Paketstufen ergeben sich aus den Sonderbedingungen „ENTEGA Zuhause Flat“ bzw. „ENTEGA Zuhause Flat 400“.

7. Wechsel der Paketstufe

- 7.1 ENTEGA lässt die vom Kunden im Rahmen der Auftragsstellung gemäß Ziffer I.2.1 gemachten Angaben zu seinem Jahresstromverbrauch durch den zuständigen Netzbetreiber initial überprüfen und plausibilisieren. Die initiale Überprüfung und Plausibilisierung der Informationen zum Jahresstromverbrauch des Kunden erfolgt erst nach Auftragsbestätigung der ENTEGA, weshalb ENTEGA sich vorbehält, nach Vertragsschluss eine einseitige Anpassung der Paketstufe nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern I.7.4 und I.7.5 vorzunehmen, sollte der initiale Verbrauchsprüfungsprozess ergeben, dass der Kunde sich im Rahmen seiner Auftragserteilung falsch eingeordnet hat.
- 7.2 ENTEGA lässt darüber hinaus jeweils nach Ablauf von zwölf Monaten der Belieferung den – ggf. rechnerisch ermittelten – Jahresstromverbrauch des Kunden für 365 Kalendertage (nachfolgend auch „Betrachtungszeitraum“ genannt) vom zuständigen Netzbetreiber überprüfen und plausibilisieren.
- 7.3 Ergibt die Turnusprüfung nach vorstehender Ziffer I.7.2, dass der Kunde die obere oder die untere Verbrauchsgrenze einer Paketstufe im Hinblick auf den Stromverbrauch im Betrachtungszeitraum über- oder unterschritten hat, gilt:
- (a) Über-/Unterschreitung bis zu 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum**
Im Falle einer Überschreitung der jeweiligen oberen Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von bis zu 1.000 kWh im vorausgegangenen Betrachtungszeitraum ist ENTEGA berechtigt, einseitig eine Anpassung der Paketstufe nach Maßgabe der nachstehenden Ziffern I.7.4 und I.7.5 vorzunehmen. Eine Unterschreitung der jeweiligen unteren Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von bis zu 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum führt zu keiner Anpassung der Paketstufe.
- (b) Über-/Unterschreitung über 1.000 kWh im Betrachtungszeitraum**
Im Falle einer Über- bzw. Unterschreitung der oberen bzw. unteren Stromverbrauchsgrenze der vertraglich vereinbarten Paketstufe von über 1.000 kWh im vorausgegangenen Betrachtungszeitraum findet eine automatische Anpassung der Paketstufe in die für den jeweils erfassten Jahresstromverbrauch nach Ziffer I.6.3 dieser AGB passende Paketstufe statt. Insofern gilt die für den erfassten Jahresstromverbrauch passende Paketstufe als vertraglich vereinbart.
- (c) Stromverbrauch von über 16.000 kWh im Betrachtungszeitraum**
Hat der Kunde einen Jahresstromverbrauch von mehr als 16.000 kWh, ist ENTEGA berechtigt, den Vertrag innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen und dem Kunden einzelne Produkte zu Stromlieferung und Telekommunikationsdienstleistungen anzubieten. Die Kündigung tritt zum Ende des auf die Kündigung folgenden Monats in Kraft.
- 7.4 Anpassungen der Paketstufe nach vorstehender Ziffer I.7.1, I.7.3 lit. (a) oder lit. (b) werden erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss. ENTEGA wird den Kunden auf das Datum des Wirksamwerdens im Rahmen der Mitteilung gesondert hinweisen.
- 7.5 Passt ENTEGA die Paketstufe einseitig nach Ziffer I.7.1 oder I.7.3 lit. (a) an, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Paketanpassung kündigen, worauf ENTEGA im Rahmen des Anpassungsschreibens gesondert hinweisen wird.

8. Preisänderungen

- 8.1 Im Strompreis sind die folgenden Kosten enthalten: Beschaffungs- und Vertriebskosten, die Umsatzsteuer, die Stromsteuer, die an den Netzbetreiber zu entrichtenden Entgelte, die Kosten für den Messstellenbetrieb – mit Ausnahme der Entgelte für den Messstellenbetrieb von modernen Messeinrichtungen (mME) und intelligenten Messsystemen (iMS) gemäß Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) –, die Kosten der Abrechnung, die Konzessionsabgabe, die Mehrbelastungen aus den Verpflichtungen des Kraft-Wärme-Kopplungs-Gesetzes (KWKG) sowie die Umlagen nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG), nach § 19 Abs. 2 StromNEV (StromNEV-Umlage), nach § 18 Verordnung über Vereinbarungen zu abschaltbaren Lasten (AbLaV-Umlage) und nach § 17f Abs. 5 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) (Offshore-Umlage).
- 8.2 Preisänderungen durch ENTEGA erfolgen im Wege der einseitigen Leistungsbestimmung in Ausübung billigen Ermessens nach § 315 BGB. Der Kunde kann dies nach § 315 Abs. 3 BGB zivilgerichtlich überprüfen lassen. Bei der einseitigen Leistungsbestimmung durch ENTEGA sind ausschließlich Änderungen der Kosten zu berücksichtigen, die für die Preisermittlung nach Ziffer I.8.1 maßgeblich sind. ENTEGA ist bei Kostensteigerungen berechtigt, bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei der Preisermittlung ist ENTEGA verpflichtet, Kostensteigerungen nur unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen zu berücksichtigen und eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen vorzunehmen. ENTEGA nimmt mindestens alle zwölf Monate eine Überprüfung der Kostenentwicklung vor. ENTEGA hat den Umfang und den Zeitpunkt einer Preisänderung so zu bestimmen, dass Kostensenkungen nach denselben betriebswirtschaftlichen Maßstäben Rechnung getragen wird wie Kostenerhöhungen. Insbesondere darf ENTEGA Kostensenkungen nicht später weitergeben als Kostensteigerungen.
- 8.3 Änderungen der Preise werden erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung erfolgen muss.
- 8.4 Ändert ENTEGA die Preise, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Preisänderung kündigen. Hierauf wird ENTEGA den Kunden in der Mitteilung in Textform über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen.
- 8.5 Abweichend von den Ziffern I.8.2 bis I.8.4 werden Änderungen der Umsatzsteuer gemäß Umsatzsteuergesetz ohne Anündigung und ohne außerordentliche Kündigungsmöglichkeit an den Kunden weitergegeben. Die Ziffern I.8.2 bis I.8.4 gelten auch, soweit künftig neue Steuern, Abgaben oder sonstige staatlich veranlasste, die Beschaffung, Erzeugung/Gewinnung, Speicherung, Netznutzung (Übertragung/Fernleitung und Verteilung) oder den Verbrauch von elektrischer Energie betreffende Mehrbelastungen oder Entlastungen wirksam werden.

9. Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Der Kunde erhält über die zu zahlenden Entgelte monatlich eine Rechnung an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über das ENTEGA Kundenportal. ENTEGA behält sich vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
- 9.2 Eine Zahlungspflicht besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen von ENTEGA durch Dritte oder Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten des Kunden nach Ziffer I.2.1, Ziffer III.2. und § 6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400 entstanden sind, es sei denn, der Kunde hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
- 9.3 Der Paketpreis ist ab Bereitstellung anteilig für den Rest des Monats zu zahlen; Entsprechendes gilt bei Beendigung des Vertrags.
- 9.4 Rechnungen werden zu dem von ENTEGA angegebenen Zeitpunkt, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung fällig.
- 9.5 Sämtliche Rechnungen sind vom Kunden entweder per Lastschrift oder per Überweisung zu begleichen.

- 9.6 Für das SEPA-Lastschriftverfahren gilt: ENTEGA zieht die Rechnungsbeträge von dem vom Kunden angegebenen Konto per Lastschrift ein, soweit der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat. Das SEPA-Lastschriftmandat erstreckt sich auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Forderungen, die ENTEGA im Rahmen des Vertragsverhältnisses und seiner Beendigung gegen den Kunden entstanden sind oder entstehen. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht, wobei ENTEGA dem Kunden spätestens fünf Kalendertage vor der Fälligkeit der ersten SEPA-Lastschriftzahlung den SEPA-Lastschritteinzug anzukündigen hat (z. B. durch Rechnungstellung). Bei wiederkehrenden Lastschriften mit gleichen Lastschritteinträgen genügen eine einmalige Unterrichtung des Kunden vor dem ersten Lastschritteintrag und die Angabe der Fälligkeitstermine. Wird die Lastschrift nicht eingelöst, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen. Nimmt der Kunde eine Rücklastschrift vor, gerät er am Tag der Rücklastschrift in Verzug.
- 9.7 Rückerstattungsansprüche des Kunden (z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, Gutschriften etc.) werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und nach Ermessen der ENTEGA innerhalb der folgenden drei Monate verrechnet oder erstattet.
- 9.8 Einwände gegen Rechnungen berechtigten gegenüber ENTEGA zum Zahlungsaufschub oder zur Zahlungsverweigerung nur, soweit die ernsthafte Möglichkeit eines offensichtlichen Fehlers besteht.
- 9.9 Bei Zahlungsverzug des Kunden kann ENTEGA, wenn sie erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt; die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen.
- 9.10 Gegen Ansprüche der ENTEGA kann vom Kunden nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufgerechnet werden.
- 9.11 Der Kunde hat ENTEGA unverzüglich jede Änderung seiner Anschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung (bei vorliegendem SEPA-Lastschriftmandat) sowie der Anzahl der im Haushalt lebenden Personen schriftlich mitzuteilen.

10. Vertragsstrafe

- 10.1 Verbraucht der Kunde Elektrizität unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen oder nach Unterbrechung der Versorgung, so ist ENTEGA berechtigt, eine Vertragsstrafe zu verlangen. Diese ist für die Dauer des unbefugten Gebrauchs, längstens aber für sechs Monate auf der Grundlage einer täglichen Nutzung der unbefugten verwendeten (Verbrauchs-)Geräte von bis zu zehn Stunden nach dem für den Kunden gemäß § 3 Abs. 2 der Sonderbedingungen geltenden Strompreis für „Sonderverbrauch“ zu berechnen.
- 10.2 Eine Vertragsstrafe kann auch verlangt werden, wenn der Kunde die zur Preisbildung gemäß Ziffer I.2.1 erforderlichen Angaben mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nicht wahrheitsgemäß abgibt. Die Vertragsstrafe beträgt das Zweifache des Betrages, den der Kunde bei Erfüllung seiner Verpflichtung nach dem für ihn geltenden Paketpreis zusätzlich zu zahlen gehabt hätte. Sie darf längstens für einen Zeitraum von sechs Monaten verlangt werden.
- 10.3 Ist die Dauer des unbefugten Gebrauchs oder der Beginn der Mitteilungspflicht nicht festzustellen, so kann die Vertragsstrafe in entsprechender Anwendung der Ziffern I.10.1 und I.10.2 für einen geschätzten Zeitraum, der längstens sechs Monate betragen darf, erhoben werden.

11. Haftung

- 11.1 Soweit ENTEGA an der Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen durch höhere Gewalt oder durch sonstige unvorhersehbare Ereignisse, die von ENTEGA nicht zu vertreten sind (z. B. Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Bodenfrost, Überschwemmungen und sonstige Unwetter, Epidemien und ähnliche Ereignisse, Unterbrechung der Stromversorgung [für die Stromlieferung im Rahmen von Ziffer II.5.3], behördliche Maßnahmen oder ähnliche Umstände), gehindert ist, ist ENTEGA von ihrer Leistungspflicht für die Dauer des unvorhersehbaren Ereignisses befreit.
- 11.2 Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet ENTEGA unbeschränkt.
- 11.3 Für sonstige Schäden haftet ENTEGA, wenn der Schaden von ENTEGA, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. ENTEGA haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500,00 € je Kunde und Schadenereignis.
- 11.4 Darüber hinaus ist die Haftung der ENTEGA, ihrer gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, auf 12.500,00 € je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern ENTEGA aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadenersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens zehn (10) Mio. € begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- 11.5 ENTEGA haftet nicht für die über ihre Dienste und/oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.
- 11.6 Im Übrigen ist die Haftung der ENTEGA ausgeschlossen.
- 11.7 Der Kunde haftet ENTEGA für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.
- 11.8 Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

12. Leistungserbringung durch Dritte, Übertragung des Vertrags

- 12.1 ENTEGA ist berechtigt, die von ihr geschuldeten Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte als Erfüllungsgehilfen erbringen zu lassen.
- 12.2 Ferner ist ENTEGA berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag unter Beachtung der schutzwürdigen Belange des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. ENTEGA hat dem Kunden die Übertragung mindestens sechs Wochen vor ihrem Vollzug anzuzeigen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag innerhalb eines Monats nach der Anzeige zum Zeitpunkt der geplanten Übertragung zu kündigen.
- 12.3 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch ENTEGA auf Dritte übertragen.

13. Laufzeit, Kündigung

- 13.1 Der Vertrag hat eine Erstvertragslaufzeit von 24 Monaten ab dem maßgeblichen Lieferbeginn gemäß Ziffer I.5.2 bzw. Ziffer I.5.3. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere zwölf Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei fristgemäß gekündigt wurde.
- 13.2 Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von zwei Wochen auf das Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden.
- 13.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund, insbesondere nach Ziffern I.3., I.7.3 lit. (c), I.7.5, I.8.4, I.12.2, I.14.2, II.2.3, III.1.7 und III.3.1, bleibt hiervon jeweils unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für ENTEGA außerdem insbesondere dann vor, wenn der Kunde grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn:
- in den Fällen der Ziffer II.6.1 die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Stromversorgung wiederholt vorliegen und ENTEGA mit einer Frist von zwei Wochen die Kündigung androht hat; Ziffer II.6.2 Sätze 2 und 3 gelten entsprechend;
 - der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der dem durchschnittlich für zwei Monate geschuldeten Entgelt (mindestens 100,00€) entspricht, in Verzug kommt und er trotz schriftlicher Abmahnung mit Setzen einer angemessenen Nachfrist durch ENTEGA unter Hinweis auf das Kündigungsrecht diesen Zustand nicht fristgerecht beseitigt;
 - das Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet ist und der Insolvenzverwalter trotz Aufforderung keine Fortführung i. S. d. § 103 InsO erklärt;
 - im Falle eines Antrages auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden durch einen Dritten der Kunde bzw. der Insolvenzverwalter nicht innerhalb von fünf Werktagen das Fehlen eines Eröffnungsgrundes im Sinne von §§ 17 Abs. 2, 19 Abs. 2 InsO nachweist;
 - der Kunde oder ein Dritter, dem der Kunde Zugang zum Netz gewährt, Dienstleistungen der ENTEGA in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, über das Netz beleidigende, verleumderische oder sonst gesetzwidrige Inhalte verbreitet, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt, missbräuchlich handelt oder wenn ein entsprechender dringender Tatverdacht diesbezüglich besteht und er trotz schriftlicher Abmahnung durch ENTEGA unter Hinweis auf die Kündigungsmöglichkeit diesen Zustand nicht unverzüglich beseitigt;
 - der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten nach Ziffer I.21., Ziffer III.2. sowie § 6 der Sonderbedingungen ENTEGA Zuhause Flat 400 wiederholt trotz Mahnung mit Fristsetzung verletzt.

Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

- 13.4 Die Kündigung bedarf der Textform. ENTEGA soll eine Kündigung des Kunden unverzüglich nach Eingang in Textform bestätigen.
- 13.5 ENTEGA ist berechtigt, nach Vertragsende verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial) im Grundstück zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen. Die verlegten Einrichtungen sind Scheinbestandteil gemäß § 95 BGB des jeweiligen Grundstücks.

14. Umzug

- 14.1 Wechselt der Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, so hat er dies ENTEGA unverzüglich anzuzeigen. Falls ENTEGA die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet, dann ist ENTEGA berechtigt, für den neuen Wohnsitz den Paketpreis zu überprüfen und ggf. die Paketstufe anzupassen. Die Überprüfung erfolgt derart, dass ENTEGA für den neuen Wohnsitz die Daten zum Vorjahresverbrauch des Vorbesitzers einholt und/oder den Kunden auffordert, Informationen zur Ermittlung des Stromverbrauchs für den neuen Wohnsitz mitzuteilen. Ergibt die Prüfung, dass der Kunde die Grenze seiner Paketstufe, wie in Ziffer I.6.3 dargestellt, am neuen Wohnsitz überschreiten wird, dann ist ENTEGA berechtigt, eine Anpassung der Paketstufe vorzunehmen. Der Kunde wird über eine eventuelle Anpassung der Paketstufe vorab in Textform informiert. Im Fall eines Wechsels in eine andere Paketstufe steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht nach Ziffer I.7.5 zu. ENTEGA ist im Fall der Fortsetzung des Vertragsverhältnisses berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen.
- 14.2 Wird die Leistung von ENTEGA am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebeseinigung zur Kündigung des Vertrags in Textform unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende berechtigt.
- 14.3 ENTEGA wird einen Lieferantenwechsel zudem zügig ermöglichen. Soweit gesetzlich vorgeschrieben, werden ENTEGA und der aufnehmende Anbieter dafür Sorge tragen, dass die Versorgungsunterbrechung beim Anbieter-/Lieferantenwechsel maximal einen Kalendertag beträgt. ENTEGA weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat.

15. Schutzrechte

- 15.1 Macht ein Dritter Ansprüche wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten oder Urheberrechten (im Folgenden: Schutzrechte) durch die von ENTEGA gelieferten Produkte gegenüber dem Kunden geltend und wird die Nutzung der Produkte hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, so wird ENTEGA nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die Produkte so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen den vereinbarten Spezifikationen entsprechen, oder den Kunden von Lizenzgebühren für die Benutzung der Produkte gegenüber dem Dritten freistellen. Ist dies ENTEGA zu angemessenen Bedingungen nicht möglich, hat sie das Produkt gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen. Für die Nutzung des Produktes kann ENTEGA vom Kunden angemessenen Wertersatz verlangen. Voraussetzung einer solchen Haftung ist, dass der Kunde ENTEGA von Ansprüchen Dritter wegen einer Schutzrechtsverletzung unverzüglich schriftlich verständigt, die behauptete Verletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, nur im Einvernehmen mit ENTEGA führt. Stellt der Kunde die Nutzung des Produktes aus Schadensminderung oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.
- 15.2 Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

16. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

ENTEKA verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren. Der Kunde wird in angemessener Weise über die Erhebung und Verwendung seiner personenbezogenen Daten unterrichtet. ENTEGA erhebt, speichert, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten. Die Speicherung dient zur Abrechnung, Beratung, Information über eigene Produkte und zu übrigen Durchführungen des Vertragsverhältnisses. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, mit Ausnahme, wenn dies zur Vertragserfüllung oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Der Kunde ist berechtigt, werblicher Datennutzung jederzeit für die Zukunft bei der Kundenbetreuung zu widersprechen.

17. Salvatorische Klausel

Soweit in dem Vertrag eine Regelungslücke besteht, gelten die gesetzlichen Vorschriften. In Ermangelung gesetzlicher Vorschriften, welche in die Regelungslücke treten könnten, gilt insoweit jene Regelung als vereinbart, die die Vertragspartner bei sachgerechter Abwägung der beiderseitigen Interessen vereinbart hätten, wenn ihnen bei Vertragsschluss die Regelungslücke bewusst gewesen wäre.

18. Beschwerden

- 18.1 Fragen und Beschwerden im Zusammenhang mit der Stromlieferung können Kunden an das Beschwerdemanagement der ENTEGA (beschwerde@entega.de) richten. Zur Beilegung von Streitigkeiten nach § 111a EnWG kann ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Energie beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice der ENTEGA angerufen wurde und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. ENTEGA ist zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Energie verpflichtet. Adresse: Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, E-Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die Kunden unter www.ec.europa.eu/consumers/odr finden. Verbraucher haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen zu nutzen.

- 18.2 Beabsichtigt der Kunde, im Falle eines Streits mit der ENTEGA über die in § 47a TKG (oder deren Nachfolgeregelung) genannten Fälle ein Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur einzuleiten, hat er hierfür einen Antrag an die Bundesnetzagentur in Bonn zu richten. Dies hat schriftlich oder online auf entsprechendem Antragsformular unter Darstellung des Sachverhalts, des Begehrens und des Nachweises des Versuchs einer Einigung zu geschehen. Weitere Informationen finden sich im Internet unter www.bundesnetzagentur.de.

19. Nebenabreden

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sämtliche Vereinbarungen und Nebenabreden sind schriftlich niederzulegen.

20. Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 20.1 Gerichtsstand für die beiderseitigen Verpflichtungen nach dem Versorgungsvertrag ist der Ort der Leistung an den Kunden.
- 20.2 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen ENTEGA und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

21. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 21.1 Der Kunde verpflichtet sich, der ENTEGA über die gesamte Vertragsdauer eine gültige, erreichbare E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen. Er hat ENTEGA bei einer Änderung oder einem Wegfall der mitgeteilten E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren. Der Kunde hat ferner bei der Konfiguration der zum Abruf seiner E-Mails verwendeten EDV-Programme (Spamfilter, Firewall etc.) darauf zu achten, dass der Zugang der E-Mails der ENTEGA jederzeit gewährleistet ist.
- 21.2 ENTEGA ist berechtigt, dem Kunden alle weiteren Informationen und Unterlagen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis, insbesondere Rechnungen, per E-Mail zu übermitteln. Dies gilt auch für Auftragsbestätigungen, Mitteilungen über Preisänderungen, Kündigungen und Kündigungsbestätigungen sowie Mitteilungen über Vertragsanpassungen.
- 21.3 Änderungen der Kontaktdaten (z. B. Adresse, Zählerstand, Bankverbindung) erfolgen ausschließlich über E-Mail. Bei Serverausfall oder länger andauernden technischen Problemen können ausnahmsweise für die Zeit des Serverausfalls auch andere Kommunikationswege, insbesondere Fax, briefliche Mitteilung und Telefon, genutzt werden.

II. ERGÄNZENDE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE LIEFERUNG VON STROM

1. Energielieferung

- 1.1 Mit Zustandekommen dieses Vertrags verpflichtet sich ENTEGA, dem Kunden dessen gesamten leistungsgebundenen Strombedarf ab dem gemäß Ziffer I.5. definierten Zeitpunkt an die im Auftragsformular angegebene Entnahmestelle zu liefern. Der Kunde ist für die Dauer des Vertrags verpflichtet, seinen gesamten leistungsgebundenen Strombedarf aus den Stromlieferungen der ENTEGA zu decken. Ausgenommen ist die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen der Kraft-Wärme-Kopplung bis 50 Kilowatt elektrischer Leistung und aus erneuerbaren Energien; ferner durch Eigenanlagen, die ausschließlich der Sicherstellung des Elektrizitätsbedarfs bei Aussetzen der Stromversorgung dienen (Notstromaggregate). Notstromaggregate dürfen außerhalb ihrer eigentlichen Bestimmung nicht mehr als 15 Stunden monatlich zur Erprobung betrieben werden. Welche Stromart (Drehstrom oder Wechselstrom) und Spannungsart für das Vertragsverhältnis maßgebend sein soll, ergibt sich aus der Stromart und Spannung des jeweiligen Elektrizitätsnetzes der allgemeinen Versorgung, an das die Anlage, über die der Kunde Strom entnimmt, angeschlossen ist.
- 1.2 Die Stromlieferung setzt einen bestehenden Anschluss an das Netz des allgemeinen Netzbetreibers voraus. Allgemein übliche Verbrauchsgeräte müssen einwandfrei betrieben werden können.
- 1.3 Die Stromlieferung darf nur für den Eigenbedarf des Kunden, der über seinen bei der Beauftragung angegebenen Zähler gemessen wird, genutzt werden. Eine Weiterleitung oder Nutzung des Stroms durch Dritte ist nicht gestattet. Eine Erweiterung des Zähleranschlusses um weitere Wohneinheiten ist ebenfalls nicht gestattet.
- 1.4 Steigt der Strombedarf des Kunden aufgrund eines Versicherungsfalls stark an (z.B. Einsatz von Trocknungsgeräten nach Wasserschaden), gelten diese Energielieferungen als „Sonderverbrauch“ i. S. d. Ziffer I.6.2 Punkt 1. Der Kunde ist verpflichtet, ENTEGA seinen Zählerstand unverzüglich nach Eintritt eines Versicherungsfalls sowie nach Ende des erhöhten Stromverbrauchs mitzuteilen. Alternativ kann der Kunde den erhöhten Verbrauch z.B. von Trocknungsgeräten gesondert erfassen und ENTEGA nach Ende des erhöhten Stromverbrauchs mitteilen.

2. Messstellenbetrieb, Preisänderungen wegen Ausstattung mit modernen Messeinrichtungen oder intelligenten Messsystemen, Berechnungsfehler

- 2.1 Die von ENTEGA gelieferte Strommenge wird durch die Messeinrichtungen nach MsbG festgestellt.
- 2.2 Durchführung des Messstellenbetriebes:
- a) Erfolgt der Messstellenbetrieb beim Kunden durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber i. S. d. § 3 MsbG, entfällt das Erfordernis eines separaten (Messstellen-) Vertrags zwischen Kunde (Anschlussnutzer/Anschlussnehmer) und Messstellenbetreiber gemäß § 9 Abs. 2 MsbG. Die Abrechnung der Kosten für den Messstellenbetrieb erfolgt in diesem Fall über ENTEGA (kombinierter Vertrag).
- b) Erfolgt der Messstellenbetrieb beim Kunden durch einen dritten Messstellenbetreiber i. S. d. § 5 MsbG, ist ENTEGA berechtigt, die gemeinsame Faktura von Messstellenbetrieb und Energielieferung abzulehnen. Die Abwicklung des Messstellenbetriebs – inkl. der Abrechnung und Zahlung der Messentgelte – erfolgt in diesen Fällen unmittelbar zwischen Kunde und Messstellenbetreiber auf Grundlage des zwischen dem Kunden und dem Messstellenbetreiber separat geschlossenen Messstellenvertrags.
- 2.3 Erhält der Kunde mME oder iMS und werden ENTEGA von dem Messstellenbetreiber Entgelte für den Messstellenbetrieb in Rechnung gestellt (kombinierter Vertrag), dann ist ENTEGA berechtigt, diese Kosten dem Kunden in der jeweils durch den Messstellenbetreiber erhobenen und veröffentlichten Höhe in Rechnung zu stellen. Entsprechendes gilt, wenn die Messstelle des Kunden bei Vertragsschluss bereits mit mME oder iMS ausgestattet ist und die Abrechnung der Messentgelte über ENTEGA erfolgt (kombinierter Vertrag). Die erstmalige Erhebung sowie jede Änderung des Messentgelts gemäß dieser Ziffer II.2.3 wird erst nach Mitteilung in Textform an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Erhebung bzw. Änderung erfolgen muss. Erhebt ENTEGA erstmalig das Messentgelt gemäß dieser Ziffer II.2.3 oder ändert es, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich auf das Datum des Wirksamwerdens der Entgelterhebung bzw. -änderung kündigen. Hierauf wird ENTEGA den Kunden in der Mitteilung in Textform über die bevorstehende Änderung ausdrücklich hinweisen.
- 2.4 ENTEGA ist verpflichtet, auf Verlangen des Kunden jederzeit eine Nachprüfung der Messeinrichtungen durch eine Eichbehörde oder eine staatlich anerkannte Prüfstelle im Sinne des § 2 Abs. 4 des Eichgesetzes beim Messstellenbetreiber zu veranlassen. Stellt der Kunde den Antrag auf Prüfung nicht bei ENTEGA, so hat er diese zugleich mit der Antragstellung zu benachrichtigen. Die Kosten der Prüfung fallen ENTEGA zur Last, falls die Abweichung die gesetzlichen Verkehrsfehlergrenzen überschreitet, sonst dem Kunden.
- 2.5 Ergibt eine Prüfung der Messeinrichtungen eine Überschreitung der Verkehrsfehlergrenzen und erfolgt daraus eine fehlerhafte Anpassung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7.3, so ist die Überzahlung von ENTEGA zurückzahlen oder der Fehlbetrag vom Kunden nachzutragen. Ist die Größe des Fehlers nicht einwandfrei festzustellen oder zeigt eine Messeinrichtung nicht an, so ermittelt ENTEGA den Verbrauch für die Zeit seit der letzten fehlerfreien Ablesung aus dem Durchschnittsverbrauch des ihr vorhergehenden und des der Feststellung des Fehlers nachfolgenden Ableserzeitraums oder aufgrund des vorjährigen Verbrauchs durch Schätzung; die tatsächlichen Verhältnisse sind angemessen zu berücksichtigen. Bei Berechnungsfehlern aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen Funktion einer Messeinrichtung ist der vom Messstellenbetreiber ermittelte und dem Kunden mitgeteilte korrigierte Verbrauch der Nachberechnung zugrunde zu legen.
- 2.6 Ansprüche nach Ziffer II.2.5 sind auf den der Feststellung des Fehlers vorhergehenden Ableserzeitraum beschränkt, es sei denn, die Auswirkung des Fehlers kann über einen größeren Zeitraum festgestellt werden; in diesem Fall ist der Anspruch auf längstens drei Jahre beschränkt.

3. Ablesung

- 3.1 ENTEGA ist berechtigt, für Zwecke der Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7. die Ablesedaten zu verwenden, die sie vom Netzbetreiber oder vom Messstellenbetreiber oder von dem die Messung durchführenden Dritten erhalten hat. ENTEGA kann die Messeinrichtungen selbst ablesen oder verlangen, dass diese vom Kunden abgelesen werden, wenn dies zum Zwecke einer Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7., anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse der ENTEGA an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Der Kunde kann einer Selbstablesung im Einzelfall widersprechen, wenn diese ihm nicht zumutbar ist. ENTEGA darf bei einem berechtigten Widerspruch nach Satz 3 für eine eigene Ablesung kein gesondertes Entgelt verlangen. ENTEGA wird den Kunden zum Zwecke der weiteren Erfassung des Zählerstandes einmal jährlich per E-Mail dazu auffordern, den Zählerstand abzulesen und diesen der ENTEGA per E-Mail zu übermitteln, wenn dies zum Zwecke der Überprüfung des Paketpreises gemäß Ziffer I.7., anlässlich eines Lieferantenwechsels oder bei einem berechtigten Interesse der ENTEGA an einer Überprüfung der Ablesung erfolgt. Im Anschluss an die jährliche Erfassung des Zählerstands wird ENTEGA den Kunden über den Jahresverbrauch sowie den Verbrauch im vergleichbaren Vorjahreszeitraum informieren.
- 3.2 Wenn der Netzbetreiber oder ENTEGA das Grundstück und die Räume des Kunden nicht zum Zwecke der Ablesung betreten können, darf ENTEGA den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse schätzen. Dasselbe gilt, wenn der Kunde eine vereinbarte Selbstablesung nicht oder verspätet vornimmt.

4. Zutrittsrecht

- 4.1 Der Kunde hat nach vorheriger Benachrichtigung dem mit einem Ausweis versehenen Beauftragten des Netzbetreibers, des Messstellenbetreibers oder der ENTEGA den Zutritt zu seinem Grundstück und zu seinen Räumen zu gestatten, soweit dies zur Ermittlung preislicher Bemessungsgrundlagen oder zur Ablesung der Messeinrichtungen nach Ziffer II.3 erforderlich ist. Die Benachrichtigung kann durch Mitteilung an die jeweiligen Kunden oder durch Aushang am oder im jeweiligen Haus erfolgen. Sie muss mindestens eine Woche vor dem Betretungstermin erfolgen; mindestens ein Ersatztermin ist anzubieten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Messeinrichtungen zugänglich sind.

5. Umfang der Versorgung

- 5.1 ENTEGA ist im Interesse des Kunden verpflichtet, die für die Durchführung der Stromversorgung erforderlichen Verträge mit Netzbetreibern abzuschließen. Sie hat die ihr möglichen Maßnahmen zu treffen, um dem Kunden am Ende des Netzanschlusses, zu dessen Nutzung der Kunde nach der Niederspannungs- bzw. Niederdruckanschlussverordnung berechtigt ist, zu den jeweiligen Strompreisen und Bedingungen Strom der ENTEGA zur Verfügung zu stellen. Die Elektrizität wird für die Zwecke des Letztverbrauchs geliefert.
- 5.2 ENTEGA ist verpflichtet, den Elektrizitätsbedarf des Kunden im Rahmen des § 41 des Energiewirtschaftsgesetzes zu befriedigen und für die Dauer des Versorgungsvertrags im vertraglich vorgesehenen Umfang nach Maßgabe des Absatzes jederzeit Elektrizität zur Verfügung zu stellen. Dies gilt nicht, soweit die Preise oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ENTEGA zeitliche Beschränkungen vorsehen, soweit und solange der Netzbetreiber den Netzanschluss und die Anschlussnutzung nach § 17 oder § 24 Abs. 1, 2 und 5 der Niederspannungs- bzw. Niederdruckanschlussverordnung unterbrochen hat oder soweit und solange ENTEGA an der Erzeugung, dem Bezug oder der vertragsgemäßen Lieferung von Elektrizität durch höhere Gewalt oder sonstige Umstände, deren Beseitigung ihr nicht möglich ist, gehindert ist.
- 5.3 Bei einer Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Elektrizitätsversorgung, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebs einschließlich des Netzanschlusses handelt, ist ENTEGA von der Leistungspflicht befreit. Satz 1 gilt nicht, soweit die Unterbrechung auf nicht berechtigten Maßnahmen der ENTEGA nach Ziffer II.6.1 beruht. ENTEGA ist verpflichtet, ihren Kunden auf Verlangen unverzüglich über die mit der Schadensverursachung durch den Netzbetreiber zusammenhängenden Tatsachen insoweit Auskunft zu geben, als sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können.
- 5.4 Der Kunde hat Störungen oder Versorgungsunterbrechungen unverzüglich gegenüber der ENTEGA anzuzeigen. ENTEGA unterhält hierfür eine kostenlose Störungshotline unter 0800 7018 040.

6. Unterbrechung der Versorgung

- 6.1 ENTEGA ist berechtigt, die Stromversorgung ohne vorherige Androhung durch den Netzbetreiber unterbrechen zu lassen, wenn der Kunde diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Unterbrechung erforderlich ist, um den Gebrauch von elektrischer Arbeit unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.
- 6.2 Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei der Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist ENTEGA berechtigt, die Stromversorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen und den zuständigen Netzbetreiber nach § 24 Abs. 3 der Niederspannungs- bzw. Niederdruckanschlussverordnung mit der Unterbrechung der Stromversorgung zu beauftragen. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen oder der Kunde darlegt, dass hinreichende Aussicht besteht, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt. ENTEGA kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Stromversorgung androhen, sofern dies nicht außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung steht. Wegen Zahlungsverzuges darf ENTEGA eine Unterbrechung der Stromversorgung unter den in Sätzen 1 bis 3 genannten Voraussetzungen nur durchführen lassen, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00€ in Verzug ist. Bei der Berechnung der Höhe des Betrages nach Satz 4 bleiben diejenigen nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht sowie schlüssig begründet beanstanden hat. Ferner bleiben diejenigen Rückstände außer Betracht, die wegen einer Vereinbarung zwischen ENTEGA und Kunde noch nicht fällig sind oder die aus einer streitigen und noch nicht rechtskräftig entschiedenen Preiserhöhung der ENTEGA resultieren.
- 6.3 Der Beginn der Unterbrechung der Stromversorgung ist dem Kunden drei Werktage im Voraus anzukündigen.
- 6.4 ENTEGA hat die Stromversorgung unverzüglich wiederherstellen zu lassen, sobald die Gründe für ihre Unterbrechung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Unterbrechung und Wiederherstellung der Belieferung ersetzt hat. Die Kosten können für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnet werden; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden zu gestatten.

III. ERGÄNZENDE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE LIEFERUNG VON TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTEN

1. Leistungen von ENTEGA

- 1.1 ENTEGA liefert die für den Kunden vor Ort bei Vertragsschluss höchstmögliche Bandbreite (bis zu 100 Mbit/s), soweit in den Sonderbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist.
- 1.2 Ziffer I.11.1 gilt entsprechend bei notwendigen technischen Änderungen oder sonstigen notwendigen Maßnahmen (z. B. Reparatur- und unaufschiebbaren Wartungsarbeiten) an den Anlagen von ENTEGA oder an Telekommunikationsanlagen Dritter, die von ENTEGA zur Erfüllung dieses Vertrags genutzt werden.
- 1.3 Sofern ENTEGA vertraglich Verfügbarkeiten und/oder technische Parameter angegeben hat, so gelten diese Angaben nur bis zur vereinbarten Übergabeschnittstelle.
- 1.4 Sofern nicht separat (als zusätzliche Leistung) beauftragt, obliegt die Datensicherung der von der Leistungserbringung der ENTEGA betroffenen Systeme dem Kunden.
- 1.5 Zusätzliche Leistungen (z. B. Hard- oder Softwareerweiterungen) sind nicht Vertragsgegenstand und werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 1.6 Die Leistungsverpflichtung der ENTEGA gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit ENTEGA mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der ENTEGA beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen oder sonstige technische Leistungen Dritter.
- 1.7 Hält ENTEGA die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.
- 1.8 ENTEGA erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können aufgrund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

2. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 2.1 Der Kunde schafft in seinem Zuständigkeitsbereich alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrags erforderlich sind. ENTEGA wird dem Kunden hierzu ggf. ihre Anforderungen mitteilen. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
 - (a) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA jederzeit nach vorheriger rechtzeitiger Ankündigung (z. B. des Bereitstellungsstermins) unentgeltlich Zutritt zu den Räumlichkeiten zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrags erforderlich ist,
 - (b) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA die für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen,
 - (c) Veränderungen an bestehenden Systemen (Hardware, Software oder Einstellungen), die Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung der ENTEGA vorzunehmen,
 - (d) den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen der ENTEGA die Mitbenutzung vorhandener Programmiergeräte, Mess- und Prüfmittel und Werkzeuge und den Umgang mit anlagenspezifischer Hard- und Software der jeweiligen kommunikationstechnischen Einrichtungen zu gewähren, sofern es für die Durchführung der Arbeiten im Sinne des Vertrags erforderlich ist,
 - (e) seine persönlichen Kundenkennwörter, Login-Kennungen und Passwörter geheim zu halten,
 - (f) von ENTEGA mitgeteilte Passwörter nach Erhalt unverzüglich zu ändern. Gleiches gilt, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben,
 - (g) seine Endgeräte stets auf dem aktuellen Softwarestand zu halten.
- 2.2 Der Kunde stellt die Räumlichkeiten in seinen Gebäuden, in denen Anlagen der ENTEGA für die Erfüllung des Vertrags installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrags inklusive aller Nebenleistungen, insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung, sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung unentgeltlich zur Verfügung. Der Kunde wird Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterbringen.
- 2.3 Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Einrichtungen mit dem ENTEGA Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere auch den Vorgaben der Bundesnetzagentur, entsprechen.
- 2.4 Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Leistungen nur von ihm oder Dritten, denen er die Nutzung der zur Verfügung gestellten Leistungen gestattet hat, in Anspruch genommen werden. Für deren Verhalten hat der Kunde wie bei eigener Nutzung einzustehen. Eine gewerbsmäßige Weitervermarktung (Resale) der Anschlüsse oder der Dienstleistungen sowie auch kurzfristige entgeltliche Überlassung an Dritte sind untersagt.
- 2.5 Der Kunde wird nur die durch die ENTEGA vorgegebenen und zur Verfügung gestellten Standardschnittstellen nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Einwilligung der ENTEGA genutzt werden.
- 2.6 Der Kunde verpflichtet sich, alle Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an Einrichtungen der ENTEGA nur von der ENTEGA ausführen zu lassen und keine Veränderungen an den Anschlusseinrichtungen der ENTEGA durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes führen können.
- 2.7 Der Kunde verpflichtet sich, die installierten, nicht in seinem Eigentum befindlichen Geräte pflichtig zu behandeln und vor unbefugtem Zugriff und Eingriff Dritter zu schützen.
- 2.8 Der Kunde wird den Netzanschluss nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, keine beleidigenden, verleumderischen oder gesetzeswidrigen Inhalte über die von ENTEGA überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten, insbesondere auch, indem der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit mittels Hyperlink für Dritte eröffnet. Der Kunde stellt ENTEGA auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen ENTEGA erhoben werden.
- 2.9 Der Kunde wird am Netz der ENTEGA keine Veränderungen vornehmen, aufgrund derer die Sicherheit oder Funktionalität des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist.

3. Grundstücksnutzung

- 3.1 Der Vertrag zwischen ENTEGA und Kunde kann von ENTEGA ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der ENTEGA nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer unentgeltlichen Nutzung des Grundstücks nach dem sich in einer Anlage zum TKG befindenden amtlichen Muster eines Nutzungsvertrags vorlegt. Das Kündigungsrecht besteht auch, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
- 3.2 Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn ENTEGA den Antrag des Eigentümers auf Abschluss eines Nutzungsvertrags diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags annimmt.

4. Technische Prüfung

- 4.1 Der Kunde kann im Falle einer Beanstandung im Hinblick auf die Telekommunikationsleistungen außerhalb des Paketpreises innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- 4.2 Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von ENTEGA in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. In diesem Fall hat ENTEGA gegen den Kunden Anspruch auf den Betrag, den der Kunde in den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen durchschnittlich als Entgelt für einen entsprechenden Zeitraum zu entrichten hatte. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- 4.3 ENTEGA behält sich das Recht vor, die Frist und den Umfang der gespeicherten Daten ohne gesondertes Einverständnis des Kunden bei entsprechenden Gesetzesänderungen an die gültige Gesetzeslage anzupassen.

5. Einzelverbindungsanweis

- 5.1 Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt ENTEGA im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsanweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.
- 5.2 Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufzählung.
- 5.3 Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nach gesetzlichen Vorgaben aufgeführt.

6. Sperre

- 6.1 Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00€ in Verzug, kann ENTEGA den Anschluss nach Maßgabe des § 45k TKG (oder der entsprechenden gesetzlichen Nachfolgeregelung) sperren.
- 6.2 Im Übrigen darf ENTEGA eine Sperre nur durchführen, wenn
 - (a) wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von ENTEGA in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beandstanden wird, oder
 - (b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der ENTEGA, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.
- 6.3 Im Falle eines wiederholten oder schwerwiegenden Rufnummernmissbrauchs ist ENTEGA zu einer Sperre nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet.
- 6.4 Im Falle einer Sperrung des Netzzugangs durch ENTEGA wird diese Sperre zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf ENTEGA den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung), wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 in dieser Zeit aufrechterhalten werden.
- 6.5 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.
- 6.6 Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird ENTEGA diese aufheben.

7. Leistungsstörungen und Kundendienste

- 7.1 Der Kunde hat erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen. ENTEGA ist nach einer Störungsmeldung berechtigt, die ENTEGA durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen dem Kunden zu berechnen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorliegt. Der Kunde wird alle ihm bekannt werdenden Umstände, die die Funktion des Telefonnetzes beeinträchtigen können, ENTEGA unverzüglich mitteilen. ENTEGA unterhält eine kostenlose Störungsannahmestelle sowie ein Kunden-Servicecenter unter 0800 465 1776.
- 7.2 ENTEGA verpflichtet sich, Störungen des Netzbetriebes im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beseitigen.
- 7.3 Ausfälle von Teilen des Internets, von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber oder Störungen in diesem Bereich hat ENTEGA nicht zu vertreten. Sie berechtigen ENTEGA, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder zu unterbrechen.
- 7.4 Eine Haftung für verspätete Ausführung der Mängelbeseitigung bzw. Entstörung tritt nur ein, soweit der Kunde den erkennbaren Mangel bzw. die Störung bei der zentralen Störungsstelle der ENTEGA angezeigt hat.

8. Haftung

Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet ENTEGA nur, wenn ENTEGA deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR TELEFONIE

9. Rufnummern

- 9.1 ENTEGA teilt dem Kunden bei Bedarf Teilnehmerrufnummern für den Festnetzanschluss zu. Muss die Teilnehmerrufnummer aufgrund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/oder Ansprüche gegenüber ENTEGA zu.
- 9.2 Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer, so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit gegenüber ENTEGA schriftlich zu äußern. Andernfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. ENTEGA wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der vereinbarten technischen Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von den anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden.
- 9.3 Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird ENTEGA auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Schrift- oder Textform bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Der Kunde kann die ENTEGA beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.
- 9.4 ENTEGA erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Sie gewährleistet hierbei insbesondere die Ermittlung des Standortes, von dem die Notrufverbindung ausgeht (Rückverfolgung).
- 9.5 Das Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Auftrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben. Sofern der Kunde den Telefoniedienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der ENTEGA gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!
- 9.6 Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.
- 9.7 Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind nicht möglich.

10. Eintrag in Teilnehmerverzeichnisse

- 10.1 Der Kunde hat Anspruch auf Aufnahme seiner Daten in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis, sofern ihm eine eigene Rufnummer zugewiesen ist. Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst ENTEGA unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer/s und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. ENTEGA haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.
- 10.2 Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Kunde kann durch schriftlichen Antrag gegenüber ENTEGA die Inverssuche für seinen Telefonanschluss sperren lassen. Nach Erhalt des Antrags wird ENTEGA alle Rufnummern des Anschlusses für die Inverssuche sperren.

11. Zahlungsbedingungen

Monatliche Entgelte für Sprachtelefondienste und die Nutzung der von diesen Anschlüssen hergestellten Verbindungen sind monatlich im Nachhinein zu zahlen. Es gelten die Preise der Preistabellen der ENTEGA.

BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR INTERNETDIENSTE

12. Speicherung von Inhalten

Soweit ENTEGA dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für ENTEGA fremde Informationen im Sinne des Telemediengesetzes (TMG). Der Kunde ist verpflichtet, ENTEGA von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

13. Bereitstellung von Inhalten

- 13.1 Soweit ENTEGA dem Kunden den Zugang zur Nutzung des Internets vermittelt, ist ENTEGA nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z.B. Viren) enthalten, zu unterziehen. ENTEGA ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.
- 13.2 Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen dieses Zugangs abrufen, fremde Informationen im Sinne des TMG.
- 13.3 ENTEGA weist darauf hin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. ENTEGA hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der ENTEGA erworben bzw. von dieser erbracht werden.
- 13.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem TMG für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.
- 13.5 Bei der Nutzung von Internetdiensten hat der Kunde seine Einrichtungen gegen Beeinflussung durch Dritte durch technische Schutzmaßnahmen (z.B. Firewall) zu sichern und auf dem neuesten Stand zu halten.

14. Bereitstellung von Inhalten

- 14.1 Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
- (a) keine Eingriffe in das Netz der ENTEGA oder in andere Netze vorzunehmen;
- (b) keine Kettenbriefe, Spam, unerwünschten Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms zu erstellen und/oder weiterzuleiten;
- (c) die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;
- (d) keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig, zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
- pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB),
 - jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrags (JMStV) darstellen,
 - im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
 - ehrverletzende Äußerungen enthalten,
 - das Ansehen von ENTEGA schädigen können oder
 - sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten;
- (e) keinem Menschen unbefugt nachzustellen, indem er beharrlich unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln Kontakt zu ihm herzustellen versucht (Stalking).
- 14.2 Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über die Internetdienstleistungen Kenntnis von Inhalten nach Ziffer III.14.1 lit. (d) erlangen.
- 14.3 ENTEGA ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren. Gleiches gilt, wenn der Kunde missbräuchlich im Sinne der Ziffer III.14.1 handelt. Liegen die Voraussetzungen für die Sperre nicht mehr vor, so wird ENTEGA sie aufheben.
- 14.4 Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
- 14.5 Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.
- 14.6 Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
- 14.7 Bei Einrichtung eines Wireless LAN (WLAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. ENTEGA weist ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme als Störer durch geschädigte Dritte hin.

BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DIENST- UND SERVICELEISTUNGEN

15. Leistungen der ENTEGA

- 15.1 ENTEGA erbringt zusätzliche Service- und andere Dienstleistungen nach gesonderter Vereinbarung gegen gesondertes Entgelt.
- 15.2 ENTEGA erbringt die vereinbarten Leistungen mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die vereinbarten Leistungen schließen keine störungsfreie Arbeitsweise der den Leistungen zugrunde liegenden Hardware ein.
- 15.3 Sofern ENTEGA im Rahmen der Leistungen auf konkrete Anweisung des Kunden handelt, haftet nicht sie, sondern der Kunde für die Auswirkungen.
- 15.4 Weitere Leistungen, die nicht i. S. d. Ziffer III.15.1 ausdrücklich vereinbart worden sind, gelten als zusätzliche Leistungen (insbesondere Hard- oder Softwareerweiterungen, Montage und Aufstellung) und werden gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für folgende Leistungen:
- vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z.B. Änderungen des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes von Hardware, der Gebührenerfassungstarife,
 - die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder durch Störungen an Einrichtungen eines anderen Netzbetreibers (z.B. der DTAG) entstanden sind,
 - Instandsetzungen, die durch Blitz, Überspannung, Feuchtigkeit, Induktion, Fehlbedienung verursacht wurden,
 - notwendige Instandsetzungen bei Übernahme der Serviceverpflichtung für bereits in Betrieb befindliche Hardware,
 - die Lieferung von Verschleiß- und Verbrauchsmaterial und Datenträgern,
 - die Lieferung neuer Programmversionen sowie Updates und deren Implementierung in die von den Servicedienstleistungen betroffenen Systeme, soweit diese nicht explizit in den Serviceleistungen vereinbart wurden, Wiederinbetriebnahme des Systems,
 - die Schulung des Kundenpersonals, Erneuerung und Entsorgung von Notstrombatterien, Akkus und Batterien in Endgeräten (Schnurlostelefone) oder Anlagenteilen.

BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR DEN SUPPORT VON ROUTERN

16. Allgemeines und Nutzungsvoraussetzungen

- 16.1 ENTEGA empfiehlt dem Kunden die Verwendung eines von ENTEGA vorgeschlagenen Router-Modells mit der aktuellsten Firmware. Für den bestmöglichen Support ist es erforderlich, dass die Inbetriebnahme der Hardware gemäß der mitgelieferten Dokumentation durchgeführt wird.
- 16.2 Voraussetzung für die Teilnahme am Router-Support ist, dass der Kunde einen Internetanschluss der ENTEGA bezieht und eines der von ENTEGA empfohlenen Router-Modelle nutzt. Der Router-Support ist auf den Routern, die von ENTEGA zur Nutzung überlassen oder an den Kunden veräußert werden, nicht voreingestellt.

17. Router-Support

- 17.1 Sofern der vom Kunden gewählte Router den Router-Support unterstützt und der Router-Support von ENTEGA für das jeweilige Modell angeboten wird, bietet der Router-Support folgende Leistungen:
- Ersteinrichtung: Hochladen der für den Anschluss und Tarif vorgesehenen Konfiguration. Der Router des Kunden wird nach erfolgreicher Ersteinwahl automatisch konfiguriert.
 - Betriebsunterstützung: Regelmäßige Prüfung des Firmwarestandes und Einspielen vorhandener Aktualisierungen (sicherheitsrelevante Updates sowie Funktionsupdates) der Firmware des Herstellers.
 - Störungsfall: Auf Wunsch des Kunden kostenfreie Fernunterstützung.
- 17.2 Der Kunde erklärt sich mit der Durchführung der Leistungen gemäß Ziffer III.17.1 einverstanden. Dem Kunden ist bekannt, dass die Funktionalität des Routers während der Durchführung von Updates kurzfristig eingeschränkt sein kann.

18. Fernunterstützung

- 18.1 Der Kunde erteilt der ENTEGA die Zustimmung zur Fernunterstützung. Eine Zustimmung kann jederzeit in Textform gegenüber der ENTEGA widerrufen werden. Eine Fernunterstützung durch ENTEGA ohne vorherige Störungsmeldung durch den Kunden im Sinne der Ziffer III.7.1 findet nicht statt.
- 18.2 Die Fernunterstützung ermöglicht ENTEGA, sich direkt auf den betroffenen Router aufzuschalten. Bei diesem Zugriff kann der Mitarbeiter folgende Daten einsehen:
- Einstellungen und Konfiguration des Routers und der Netzgeräte
 - Statusmeldungen der Geräte und auf den Geräten betriebene Dienste, insbesondere auch, ob mit den Geräten eine Verbindung besteht
 - Protokoll Daten, sowie die Geräte diese erfassen und die Funktion zuvor durch den Kunden aktiviert wurde
 - Gerätespezifische Daten, z. B. Firmwarestand, in den Geräten vorhandene bzw. an den Geräten angeschlossene Speichermedien