

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1 Vertragsdokumente, Rangfolge, Vertragsschluss

- 1.1 Die peoplefone GmbH, Erich-Herion-Str. 6, 70736 Fellbach, registriert beim Amtsgericht Stuttgart HRB 757109 („peoplefone“) bietet verschiedene Dienstleistungen im Bereich der Kommunikation wie bspw. Internet-Telefonie, Breitbandanschlüsse sowie Hard-/Software an.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge zwischen peoplefone und dem Vertragspartner („Kunde“) in der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Die AGB gelten für sämtliche Verträge, auch in Zukunft abzuschließende Verträge, ohne dass es eines erneuten Hinweises auf die Geltung dieser AGB bedarf. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn peoplefone ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.3 Der Vertrag zwischen peoplefone und dem Kunden umfasst neben diesen AGB das jeweils ausgefüllte Vertrags- bzw. Onlineformular, die jeweils einschlägigen ergänzenden Bedingungen für einzelne Leistungen sowie die für die einzelnen Leistungen geltenden Leistungsbeschreibungen. Im Falle von Widersprüchen gelten die Vertragsbestandteile in nachfolgender Rangfolge:
  - Vertrags- bzw. Onlineformular
  - Preisübersichten (siehe <https://www.peoplefone.de>)
  - Ergänzende Bedingungen für den Business Service Vertrag
  - Ergänzende Bedingungen für 3CX Hosted by peoplefone
  - Ergänzende Bedingungen für peoplefone Glasfaser
  - Ergänzende Bedingungen für peoplefone DSL
  - Ergänzende Bedingungen für Microsoft Teams by peoplefone
  - diese AGB
  - Leistungsbeschreibungen (siehe <https://www.peoplefone.de>)
- 1.4 Die nachfolgenden Regelungen gelten für alle Kunden. Dies gilt nicht, soweit die Regelung ausdrücklich nur bestimmte Kunden in Bezug nimmt. Soweit nachfolgend von „Verbrauchern“ gesprochen wird, sind hiermit solche gemäß § 13 BGB gemeint. Soweit nachfolgend von „KKU“ gesprochen wird, sind hiermit Klein- und Kleinstunternehmer im Sinne der §§ 267, 267a HGB gemeint, die nicht auf die Anwendung der Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichtet haben.

### 2 Leistungsumfang

- 2.1 Inhalt, Umfang und Preise der Leistungen von peoplefone sind durch die Preisliste und die jeweiligen Leistungsbeschreibungen jederzeit unter <https://www.peoplefone.de> einsehbar.
- 2.2 Bei den Leistungen von peoplefone handelt es sich grundsätzlich um Dienstleistungen. Ausgenommen hiervon sind lediglich der Verkauf und ggfls. die Vermietung von Hard- und Softwareprodukten.
- 2.3 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn peoplefone diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig erfüllt hat.
- 2.4 peoplefone ist bei einem Teil der Dienstleistungen auf die Leistung von Dritten angewiesen. peoplefone ist zur Inanspruchnahme von Drittleistungen ausdrücklich berechtigt und darf sich zur Vertragserfüllung Dritter (Subunternehmer) bedienen.
- 2.5 peoplefone besorgt den angemessenen Unterhalt der Leistung. peoplefone ist bemüht, die geschuldeten Leistungen umfänglich zur Verfügung zu stellen und wird die dazu erforderlichen Maßnahmen treffen. Peoplefone verpflichtet sich eine Hotline zur Meldung von Störungen einzurichten und aufrecht zu erhalten.

- 2.6 Soweit in den Ergänzenden Bedingungen nicht anders angegeben, gilt für die Dienstverfügbarkeit: peoplefone gewährleistet für die Dienstleistungen (insbesondere SIP-Trunk, peoplefone hosted und peoplefone Microsoft Teams) jeweils eine über 365 Tage im Kalenderjahr gemittelte Mindestverfügbarkeit von 99,9%. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgeschlossen. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Dienstleistungen an der Übergabeschnittstelle von peoplefone zum öffentlichen Internet und nicht auf die außerhalb des Einflussbereichs von peoplefone liegende Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit, d.h. insbesondere nicht auf die Internetverbindung des Kunden oder die Funktion der Endgeräte des Kunden.
- 2.7 peoplefone ist bei der Erbringung der geschuldeten Leistung auf Vorleistungen Dritter und Mitwirkung des Kunden angewiesen. Die Qualität der Vorleistungen kann ggfls. schwanken. Die Qualität der zu erbringenden Dienstleistung hängt u. a. allerdings auch von den vom Kunden eingesetzten Hardware- und Softwarekomponenten sowie von den vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Internetanschluss ab.
- 2.8 Die nationalen Rufnummerngassen 010x, 01807, 0181-9, 0191-4, 0900, 118xx sowie ausländische Premium- und Service-Rufnummerngassen sind über das Netz der peoplefone nicht erreichbar. Eine individuelle Sperrung bestimmter nationaler, internationaler Rufnummern und Rufnummerngassen sowie bestimmter Sonderrufnummern ist nicht möglich. Die Funktionen Call-by-Call und Preselection stehen nicht zur Verfügung. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.
- 2.9 Über das Netz der peoplefone ist es möglich, Faxe zu senden und zu empfangen. Hierzu unterstützt peoplefone T.38, das derzeit zuverlässigste Protokoll zur Übermittlung von Faxen über das Internet. Die Verwendung des Protokolls setzt jedoch voraus, dass auch die Gegenseite T.38 unterstützt. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt peoplefone mit dem Codec G.711. In diesem Fall oder bei unzureichender Leitungsqualität, kann es zu Abbrüchen oder Unvollständigkeit bei der Übermittlung von Seiten kommen.
- 2.10 Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Rufnummer von einem anderen Provider zu peoplefone zu übertragen oder zu einem anderen Provider mitzunehmen (sog. Rufnummernmitnahme). Für diese Dienstleistung berechnet peoplefone keine Gebühren. Die Mitnahme zu einem anderen Provider muss der Kunde peoplefone spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben; anderenfalls ist peoplefone berechtigt, die Rufnummer neu zuzuteilen oder an die Bundesnetzagentur zurückzugeben.

### 3 Minutenpakete

- 3.1 Alle von peoplefone angebotenen Minutenpakete gelten jeweils immer für alle in einem Kundenkonto hinterlegten Nebenstellen und SIP Sprachkanäle. Eine Abrechnung nach Nebenstellen oder Sprachkanälen findet nicht statt. Voraussetzung für die Buchung der Tarif-Optionen ist der Abschluss eines peoplefone Business Service Vertrages.
- 3.2 Pro Kundenkonto kann jeweils nur eine Tarif-Option (Minutenpakete, Standard- oder Premium Takt) gebucht werden. Eine Kombination der Tarif-Optionen ist nicht möglich. Soweit nicht anders angegeben, bezieht sich das Inklusiv Volumen der Tarif-Option jeweils auf Gespräche in das deutsche Festnetz (ohne Sonderrufnummern) und Mobilfunknetze. Soweit Tarif-Optionen mit dem Zusatz „EU“ angeboten werden, bezieht sich das Inklusiv Volumen der Tarif-Option auf die Netze der Mitgliedsländer der Europäischen Union.

- 3.3 Die Nutzung der von der peoplefone angebotenen Flatrates sind nur im Rahmen eines allgemein geschäftsblichen Telefonie- und Datenaufkommens und einer geschäftsblichen Verteilung der Sprach-, Fax- und Datenverbindungen möglich. Bei der Nutzung der von peoplefone angebotenen Flatrates oder Minutenpakete trifft den Kunden daher die Pflicht,
- keine anderen Verbindungen als Sprachtelefonie von Mensch zu Mensch herzustellen;
  - keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;
  - keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese an Dritte weiterzugeben;
  - sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;
  - keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Flatrate und kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;
  - einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.
- 3.4 Peoplefone darf Verbindungen nach Ziffer 3.3 mit den Verbindungspreisen gemäß der geltenden Preisübersicht ab der ersten Minute (also nicht flat) abrechnen.
- 3.5 Der Minutenverbrauch pro Netz wird im Kundenkonto minutengenau berechnet und die Differenz zum Inklusiv-Volumen gebildet. Nach Verbrauch der Inklusiv Minuten eines Minutenpaketes werden die Verbindungsentgelte entsprechend der jeweils geltenden Preisübersicht im Minutentakt in Rechnung gestellt. Nichtgenutztes Inklusiv-Volumen kann nicht auf den nächsten Abrechnungsmonat übertragen werden.
- 3.6 Für die hinzugebuchten Minutenpakete gilt die Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist des jeweils zugrundeliegenden Grundvertrages.
- 3.7 Die peoplefone behält sich vor, Minutenpakete mit einer Frist von vier Wochen zu kündigen für den Fall, dass das „Gebot der fairen Geschäftspartnerschaft“ nicht mehr gegeben ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn eine aus betriebswirtschaftlicher Sicht vertretbare Bereitstellung des Minutenpaketes (d.h. für die peoplefone zumindest kostendeckend) aufgrund von Nutzerverhalten nicht mehr gewährleistet ist. Bei missbräuchlicher Nutzung nach Ziffer 3.2 steht peoplefone das Recht der fristlosen Kündigung der gebuchten Minutenpakete zu.
- 3.8 Im Falle der Kündigung eines Minutenpaketes durch die peoplefone hat der Kunde die Möglichkeit, zukünftige Telefoniedienste gemäß eines gültigen Business-Tarifes auf Minutenpreisbasis (Einzelverbindungen) zu beziehen. Durch die Kündigung einer Tarifoption und/oder die Umstellung auf Einzelverbindungsabrechnung ist die Gültigkeit (u.a. Laufzeit) des Vertrages über die Nutzung der peoplefone Produkte nicht betroffen.

## 4 Vertragsabschluss und -beendigung

### 4.1 Vertragsanbahnung

peoplefone stellt die von ihr angebotenen Leistungspakete umfassend auf der von ihr betriebenen Webseite <https://www.peoplefone.de> zur Kenntnisnahme durch die Kunden zur Verfügung. Hierdurch werden die Kunden aufgefordert, bei Interesse ein Angebot an peoplefone zu unterbreiten, zum Abschluss eines Vertrages. Der genaue Vertragsinhalt des Angebotes des Kunden ergibt sich dabei aus den peoplefone zur Verfügung gestellten Leistungspaketen. Die Absendung eines Angebotes durch den Kunden stellt noch keinen Vertragsschluss dar.

## 4.2 Vertragsabschluss

4.2.1 Die Angaben der Leistungen auf der Webseite stellen kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags durch peoplefone, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden dar. Der Kunde gibt ein bindendes Angebot für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, sobald er entweder (a) über den Online-Bestellvorgang die erforderlichen Pflichtangaben gemacht hat, diese AGB angenommen hat und auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button klickt oder (b) peoplefone einen der auf der Webseite aufgeführten Verträge ausgefüllt und unterschrieben in Schriftform (z.B. per Email) zukommen lässt. Der Kunde ist 5 Werktage an sein Angebot gebunden. Der Vertrag kommt zustande, wenn peoplefone innerhalb dieser Zeit entweder (a) das Angebot des Kunden durch ausdrückliche Annahmeerklärung gegenüber dem Kunden annimmt oder (b) das peoplefone Konto freigeschaltet und aktiviert wird.

4.2.2 peoplefone ist zur Auftragsannahme nicht verpflichtet und behält sich vor, die Annahme insbesondere von folgenden Bedingungen abhängig zu machen:

- Bonitätsprüfung
- technische Realisierbarkeit, (insb. LAN-Qualität, Breitband-Verfügbarkeit)
- ggf. durch den Kunden zu erbringende, angemessene Sicherheitsleistung

Soweit peoplefone dem Vertragsschluss unter der Bedingung der Erbringung einer Sicherheitsleistung zustimmt und der Kunde die vereinbarte Sicherheitsleistung nicht erbringt, ist peoplefone nach entsprechender Mahnung mit Hinweis auf die Folgen der Unterlassung der Sicherheitsleistung berechtigt, die betroffene Leistung auszusetzen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

## 4.3 Vertragslaufzeit

Soweit sich aus den Ergänzenden Bedingungen für einzelne Leistungen nicht etwas anderes ergibt, unterliegt der Vertrag mit peoplefone keiner Mindestvertragslaufzeit und kann jederzeit von den Vertragsparteien im Rahmen der vereinbarten Fristen ordentlich gekündigt werden.

## 4.4 Ordentliche Kündigung

Soweit sich aus den Ergänzenden Bedingungen für einzelne Leistungen nicht etwas anderes ergibt, kann der Vertrag von beiden Parteien jederzeit (vorbehaltlich der Einhaltung von Mindestlaufzeiten) mit einer Frist von einem Monat ordentlich gekündigt werden, d.h. zwischen der Kündigung und dem Tag, an dem die Kündigung wirksam werden soll, muss mindestens ein voller Monat liegen.

## 4.5 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde

- a) unter falschem Namen oder falscher Identität einen peoplefone Account anlegt,
- b) ein Fall des Missbrauchs oder der Verdacht einer Straftat besteht,
- c) das peoplefone Konto bzw. VoIP-Anschluss, die Verbindung oder die ihm zugewiesene Rufnummer missbräuchlich einsetzt,
- d) unrichtige Angaben gemacht hat, die für das Vertragsverhältnis von Bedeutung sind,
- e) seine Zahlungen 2 Monate in Folge einstellt oder sich mit einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung in Zahlverzug befindet,

- f) mehrfach Rücklastschriften nach Abbuchungen erfolgen,
- g) der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen schuldhaft nicht erfüllt,
- h) der Kunde die Leistungen/Dienste missbräuchlich (siehe Ziff. 6.3) einsetzt,
- i) die technische Realisierung der zu erbringenden Dienstleistungen oder die Leistungen der peoplefone insgesamt verhindert, z.B. durch Nichterbringung von Mitwirkungsleistungen.

Darüber hinaus steht peoplefone ein außerordentliches Kündigungsrecht im Falle der Änderung der gesetzlichen Grundlagen dieses Vertrages, der den Vertrag betreffenden Anordnungen und/oder Verfügungen durch Behörden, Gerichte oder andere Träger öffentlicher Gewalt zu, sofern diese dazu führen, dass peoplefone ein Festhalten am Vertrag unzumutbar wird.

Peoplefone ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, im Falle eines außerordentlichen Kündigungsgrundes nach dieser Ziff. 4.5 alternativ ordentlich zu kündigen.

Wird das Vertragsverhältnis aus vom Kunden zu vertretenden Gründen vorzeitig beendet, so hat er alle in Folge des Vertrages angefallenen Aufwendungen, insbesondere für bereits durchgeführte Arbeiten, geleistete oder zu leistende Zahlungen an Dritte sowie für den notwendigen Abbau bereits installierter technischer Einrichtungen zu ersetzen. Gleiches gilt, wenn peoplefone den Vertrag aus wichtigem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, kündigt. In diesen Fällen werden Anschlusskosten nicht zurückerstattet. Etwaige Schadensersatzansprüche von peoplefone bleiben unberührt.

4.6 Kündigungen bedürfen der Textform (z.B. per E-Mail , Brief oder Fax) . peoplefone ist berechtigt, einen Nachweis der Identität/Legitimität des Kündigenden zu fordern. Der Kunde soll bei Ausspruch der Kündigung die ihm zugewiesene angeben, damit eine Abwicklung der Kündigung gewährleistet werden kann.

4.7 peoplefone Guthaben bei Vertragsende

Verfügt der Kunde zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung über ein Guthaben auf seinem peoplefone Konto, verpflichtet sich peoplefone, dieses dem Kunden nach entsprechender Anforderung zu erstatten. Die Anforderung hat der Kunde schriftlich unter Angabe seiner Kundennummer und eines Bankkontos zu senden. Die Erstattung durch peoplefone erfolgt im Wege einer Gutschrift auf das angegebene Bankkonto des Kunden. Peoplefone ist berechtigt, einen Nachweis der Identität des Anfordernden zu fordern. Eine anderweitige Erstattung des peoplefone Guthabens ist ausgeschlossen. Ausgenommen von der Auszahlungspflicht nach dieser Ziff. 4.7 ist Guthaben, das peoplefone dem Kunden ohne Gegenleistung auf dem Konto gutgeschrieben hat (z.B. kostenloses Startguthaben, Guthaben als Kulanzleistung). Peoplefone weist ferner darauf hin, dass der Anspruch auf Erstattung der gesetzlichen Regelverjährung von 3 Jahren unterliegt und eine Erstattung nach Eintritt der Verjährung nicht mehr erfolgt.

## 5 (Mitwirkungs-)Pflichten des Kunden

5.1 Dem Kunden obliegt es, einen für die Nutzung der Leistungen von peoplefone geeigneten Internetzugang vorzuhalten (soweit ein Internetzugang nicht zugleich Teil der mit peoplefone vereinbarten Leistungen bildet). Für den Fall, dass der Kunde einen geeigneten Internetzugang nicht zur Verfügung stellen kann, entbindet ihn dies nicht von der Zahlungspflicht aufgrund des geschlossenen Vertrages.

5.2 Der Kunde hat alle erforderlichen und üblichen Sicherungsmaßnahmen gegen die ungewollte und missbräuchliche Nutzung seines peoplefone Anschlusses durch Dritte zu treffen. Soweit der Kunde eine ungewollte oder missbräuchliche Nutzung feststellt, hat er peoplefone unverzüglich zu unterrichten.

- 5.3 peoplefone wickelt wesentliche (auch vertragsrelevante) Kommunikationsprozesse via E-Mail ab. Der Kunde verpflichtet sich, bei der peoplefone Anmeldung eine eigene gültige E-Mail-Adresse anzugeben und diese regelmäßig abzurufen sowie peoplefone über etwaige Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren.
- 5.4 Sollten sich Änderungen ergeben, die den Kommunikationsfluss oder das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und peoplefone betreffen, so ist peoplefone hierüber unverzüglich zu informieren. Diese Meldepflicht erstreckt sich insbesondere auf folgende Punkte:
- Wechsel des Wohnsitzes/Firmsitzes des Kunden (unter anderem notwendig für die korrekte Lokalisierung von Notrufen).
  - Wechsel der E-Mail-Adresse des Kunden.
  - bei Änderungen der Zahlungsdaten (insb. Bankverbindung und Kreditkarteninformationen).
- 5.5 Der Kunde darf die Verbindungen zu peoplefone nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der (Telekommunikations-) Gesetze und Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die von peoplefone angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen nicht zu Zwecken zu missbrauchen, die den gesetzlichen Bestimmungen, oder den peoplefone AGB widersprechen.
- 5.6 Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von peoplefone zur Verfügung gestellten Netzes führen können.
- 5.7 Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten zu seinem peoplefone Konto und zu den Benutzerkonten sowie Zugangsdaten zum SIP-Server von peoplefone (Benutzer-Passwort bzw. SIP-ID und SIP-Passwort) vertraulich und sicher zu verwahren und Dritten nicht mitzuteilen. Soweit der Kunde Zugangsdaten Dritten (z.B. seinen Mitarbeitern) berechtigterweise mitgeteilt hat, muss er diese über die Pflicht zur vertraulichen und sicheren Verwahrung der Zugangsdaten informieren und entsprechend verpflichten. Der Kunde ist verpflichtet, unverzüglich alle Zugangsdaten zu ändern bzw. von peoplefone ändern zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
- 5.8 Der Kunde hat den Mitarbeitern bzw. Beauftragten von peoplefone die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen und im erforderlichen Umfang Zugang zu Räumlichkeiten und technischen Einrichtungen zu gewähren.
- 5.9 Der Kunde hat soweit erforderlich dafür zu sorgen, dass der am Grundstück dinglich Berechtigte die Einrichtung, Prüfung und Instandhaltung von Zugängen zu einem öffentlichen TK-Netz gestattet.
- 5.10 Der Kunde hat die erforderlichen Nutzungsvoraussetzungen (z.B. Strom) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen.
- 5.11 Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Mängeln und Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen.

## 6 Übertragung von Rufnummer, Rufnummernänderung, Weitergabe von Leistungen sowie Missbrauch der Leistungen von peoplefone

- 6.1 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass seine Rufnummer gegebenenfalls an einen anderen als im Zeitpunkt des Vertragsschlusses verwendeten Netzbetreiber übertragen wird. Hierdurch entstehen für den Kunden keinerlei Kosten und keinerlei Nachteile, der Vertrag zwischen peoplefone und dem Kunden wird hiervon nicht berührt.

- 6.2 peoplefone ist berechtigt, die Rufnummern des Kunden zu ändern
- wenn der Kunde mit der Änderung einverstanden ist
  - wenn dies aufgrund von Rechtsvorschriften oder behördlichen Maßnahmen (insbesondere der Telekommunikationsnummerierungsverordnung oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur) erforderlich ist
  - oder wenn hierfür entsprechende von peoplefone nicht anders mit vertretbarem Aufwand lösbare wirtschaftliche oder rechtliche Zwänge bestehen.
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht missbräuchlich, sondern sach- und funktionsgerecht im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Eine missbräuchliche Nutzung liegt insbesondere vor, wenn unter Verwendung der Leistungen von peoplefone
- rechtswidrige Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten begangen werden,
  - Rechte Dritter verletzt werden, oder
  - selbst als Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen aufgetreten wird, sowie Netz-, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten angeboten werden, oder
  - Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben, oder
  - die ihm gegenüber erbrachten Leistungen in gewerblicher Art und Weise ohne Zustimmung von peoplefone an Dritte weitergereicht werden.
  - die Nutzung der Minutenpakete oder der eingehenden Telefonie zum Betrieb von Mehrwert- oder Massenkommunikationsdiensten (z. B. Konferenzsysteme, Faxbroadcastdiensten, Telemarketing-Leistungen), zur Erbringung von entgeltlichen oder unentgeltlichen Zusammenschaltungs- oder sonstigen Telekommunikationsdienstleistungen für Dritte oder zur Herstellung von Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs und/oder in Abhängigkeit von der Dauer der Verbindungen Zahlungen oder andere vermögenswerte Gegenleistungen Dritter erhält (z. B. Verbindungen zu Werbehotlines), erfolgt.
- 6.4 Sofern ein Missbrauch durch den Kunden oder einen von ihm legitimierten Benutzer gegeben ist und der Kunde den Missbrauch trotz Aufforderung durch peoplefone nicht innerhalb angemessener Frist einstellt, ist peoplefone berechtigt, eine Sperrung seines peoplefone Anschlusses vorzunehmen oder - soweit anwendbar - vom Kunden angelegte Benutzerkonten zu löschen. Soweit der Kunde die Sperrung bzw. die Löschung zu vertreten hat, wird peoplefone dem Kunden die Kosten der Sperrung/Löschung in Rechnung stellen. Der Kunde ist verpflichtet, die während einer Sperrung anfallenden Grundgebühren zu zahlen, wenn er die Sperrung zu vertreten hat.

## 7 Verbindungsentgelte

- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, jede Nutzung seines Anschlusses zu vergüten.
- 7.2 Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, welche durch den Nutzer oder den Mitbenutzer verursacht worden sind. Dies gilt auch bei missbräuchlicher Nutzung, soweit er nicht nachweist, dass ihm keine Pflichtverletzung zur Last zu legen ist.
- 7.3 Die Vergütungsverpflichtung entfällt, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.
- 7.4 Die Entgelte für den VoIP-Dienst ergeben sich aus der jeweils bei jedem einzelnen Verbindungsbeginn gültigen Preisliste für das vom Kunden gewählte Produkt. Die aktuelle Preisliste ist jederzeit online auf der jeweiligen Tarifseite einsehbar.

## 8 IP-Endgeräte

- 8.1 peoplefone bietet Hard- und Softwareprodukte (insb. IP-Endgeräte und Media Gateways) an. Über den Erwerb von Hard- und Softwareprodukten werden gesonderte Verträge ohne Berücksichtigung der zu erbringenden Dienstleistungen geschlossen.
- 8.2 Die peoplefone-Dienstleistung ist ausschließlich mit von peoplefone zertifizierten Endgeräten zu betreiben. Die jeweils aktuelle Liste der zertifizierten Endgeräte ist unter <https://www.peoplefone.de> einsehbar. Bei Gebrauch nicht zertifizierter Endgeräte übernimmt peoplefone keine Haftung und/oder Gewährleistung.
- 8.3 Bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises behält sich peoplefone das Eigentum an den Hard- und Softwareprodukten vor. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum von peoplefone hinweisen und peoplefone beim Zugriff durch Dritte unverzüglich benachrichtigen.

## 9 Gewährleistung

- 9.1 Soweit es sich bei den von peoplefone zu erbringenden Leistungen nicht um Dienstleistungen handelt und der Kunde Unternehmer ist, so bietet peoplefone wie folgt Gewähr für die zu erbringenden Leistungen:
  - 9.1.1 Die Mängelgewährleistungszeit beträgt 12 Monate für neu hergestellte Sachen. Für gebrauchte Sachen ist die Gewährleistung ausgeschlossen.
  - 9.1.2 Die Gewährleistung beginnt mit Übergabe der Sache an den Transporteur, spätestens jedoch mit Übergabe der Sache an den Kunden.
  - 9.1.3 Der Kunde ist verpflichtet, die übergebene Sache unverzüglich auf Mängel hin zu überprüfen.
  - 9.1.4 Auftretende Mängel sind vom Kunden der peoplefone gegenüber unverzüglich zu rügen. Auf die Regelungen zur Untersuchungs- und Rügepflicht nach HGB wird ausdrücklich Bezug genommen.
- 9.2 Soweit der Kunde Verbraucher ist, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.
- 9.3 peoplefone weist darauf hin, dass es nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich ist, Hard- und Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungskombinationen fehlerfrei arbeitet oder gegen Manipulation durch Dritte geschützt werden kann. peoplefone gewährleistet nicht, dass die von der peoplefone eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software den Anforderungen des Kunden genügen, für bestimmte Anwendungen geeignet ist, ferner, dass diese absturz-, fehler- und virusfrei ist. peoplefone gewährleistet gegenüber dem Kunden nur, dass die von peoplefone eingesetzte oder bereitgestellte Hard- und Software zum Überlassungszeitpunkt, unter normalen Betriebsbedingungen und bei normaler Instandhaltung im Wesentlichen gemäß Leistungsbeschreibung des Herstellers funktioniert. Für bekannte Fehler seitens des Herstellers übernimmt peoplefone keinerlei Gewährleistung.

## 10 Abrechnung und Zahlung

- 10.1 Abrechnungsmethoden peoplefone unterscheidet drei verschiedene Abrechnungsmethoden: Prepaid, Autoload und Postpaid, wobei die von peoplefone angebotene Abrechnungsmethode von den vereinbarten Leistungen abhängig ist.
  - Prepaid-Methode: In diesem Verfahren zahlt der Kunde zuerst einen von ihm der Höhe nach zu bestimmendem Betrag an peoplefone (peoplefone Guthaben) und kann erst nach Zahlungseingang kostenpflichtige peoplefone Produkte entsprechend seinem peoplefone Guthaben nutzen. Mögliche Zahlverfahren sind Überweisung, PayPal und Kreditkarte. Das peoplefone Guthaben darf 100,00 EUR inkl. MwSt. nicht überschreiten und dem Kunden ist eine Einzahlung über diese Summe hinaus untersagt.

- Autoload-Methode: Autoload ist identisch mit der Prepaid-Methode, außer dass das peoplefone Guthaben des Kunden bei Unterschreitung eines durch den Kunden festgelegten Mindestbetrages automatisch wieder aufgeladen wird. Mögliche Zahlverfahren für Autoload sind PayPal Kreditkarte.
  - Postpaid-Methode: peoplefone behält sich vor, dem Kunden anzubieten, erst nach Leistungserbringung durch peoplefone auf eine entsprechende Rechnung zu zahlen. Als Zahlverfahren steht ausschließlich Basis-Lastschrift zur Verfügung. Soweit nicht ausdrücklich anders angeboten, ist für den Kunden die Teilnahme am Basis-Lastschriftverfahren per Einzugsermächtigung verpflichtend.
- 10.2 Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisübersicht (einsehbar unter [peoplefone.de](http://peoplefone.de)) ergeben, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der zum Leistungszeitpunkt geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie eventuell anfallender Versandkosten.
- 10.3 Monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden ab der Bereitstellung oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der Dienstleistung zeitanteilig berechnet, wobei jeder Tag eines Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet wird. Nutzungsabhängige Entgelte werden unter Zugrundelegung der von peoplefone gemessenen Verbrauchswerte berechnet und bei der Postpaid-Methode monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. peoplefone ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.
- 10.4 Der Kunde hat nutzungsabhängige Entgelte auch zu zahlen, wenn er die betreffende Nutzung durch Dritte in zurechenbarer Weise ermöglicht, gestattet oder geduldet hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereichs der Nachweis, dass ihm die Nutzung durch Dritte nicht zuzurechnen ist.
- 10.5 Sämtliche Forderungen werden mit Zugang der Rechnung fällig.
- 10.6 Soweit mit dem Kunden das Lastschriftverfahren vereinbart ist, gilt:
- Die für die Leistungen in Rechnung gestellten Entgelte werden frühestens zwei (2) Werktage nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch peoplefone vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen. Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) bei SEPA-Lastschriften wird auf zwei (2) Werktage verkürzt.
  - Im Fall einer Rücklastschrift ist der Kunde verpflichtet, die tatsächlich peoplefone durch die Rücklastschrift entstehenden Kosten zu ersetzen. Diese Kosten betragen regelmäßig 5,00 € netto pro Rücklastschrift. Dem Kunden ist der Nachweis eines niedrigeren Schadens oder der Nachweis, dass kein Schaden entstanden ist, gestattet.
- 10.7 Form der Rechnung
- 10.7.1 peoplefone erteilt Rechnungen grundsätzlich als PDF-Datei per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Wünscht der Kunde die Zustellung der jeweiligen Rechnung per Briefpost, trägt der Kunde die für die Postzustellung anfallenden Kosten laut gültiger Preisliste.
- 10.7.2 Soweit der Kunde nicht die Rechnungsstellung per Briefpost wünscht, erklärt er sich mit einer Übermittlung seiner Rechnung per E-Mail einverstanden und wird darauf hingewiesen, dass eine vertrauliche Datenübertragung im Internet nicht gewährleistet werden kann.
- 10.7.3 peoplefone ist berechtigt, die Abrechnung gegenüber dem Kunden und/oder die Einziehung offener Forderungen durch einen Dritten vornehmen zu lassen, hierfür Forderungen an diesen abzutreten und Dritten die für die Abrechnung/Einziehung erforderlichen Daten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen mitzuteilen.

## 10.8 Einwendungen

- 10.8.1 Der Kunde hat die Rechnungen von peoplefone sorgfältig zu überprüfen. Einwendungen gegen die Höhe der abgerechneten Telekommunikationsleistungen hat der Kunde spätestens acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Soweit der Kunde ein Guthaben bei peoplefone hat, mit dem peoplefone Grundgebühren und Telefongebühren verrechnet, muss die Erhebung der Einwendungen abweichend von Satz 1 spätestens acht Wochen nach dem Monatsende, in dem die Gebühren entstanden sind, erfolgen. Die Fälligkeit des Rechnungsbetrages wird durch die Erhebung von Einwendungen nicht berührt.
- 10.8.2 Soweit aus technischen Gründen keine der Rechnung zugrunde liegende Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen durch den Kunden erhoben wurden, gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der gesetzlichen Frist von acht Wochen oder mit peoplefone vereinbarten Frist oder aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft peoplefone weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Satz 1 gilt entsprechend, soweit der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf die Folgen nach Satz 1 verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

## 11 Datenschutz

- 11.1 peoplefone wahrt das Fernmeldegeheimnis nach den gesetzlichen Vorgaben und verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur, soweit der Betroffene eingewilligt hat oder die DSGVO, das TKG, das TTDSG oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt. Die ausführlichen Datenschutzinformationen von peoplefone sind unter <https://www.peoplefone.com/de-de/kunden/recht/datenschutz> einsehbar.
- 11.2 Soweit peoplefone personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet und diese personenbezogenen Daten nicht vorrangig durch die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des TTDSG geschützt werden, findet zwischen peoplefone und dem Kunden die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung Anwendung, welche im Kundenportal im Bereich „Dokumente“ zur Verfügung steht.
- 11.3 Soweit im geschlossenen Vertrag nicht anders angegeben, beauftragt der Kunde peoplefone einen monatlichen Einzelverbindungsbericht vorzuhalten, der dem Kunden als PDF-Datei zur Verfügung gestellt wird. In diesem Bericht sind alle kostenpflichtigen Verbindungen einzeln, u.a. mit Datum, Zielrufnummer, Beginn und Dauer der Verbindung sowie Entgelt für die Einzelverbindung aufgeführt. Die Rufnummern 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 gekürzte Aufführung.
- 11.4 Der Kunde verpflichtet sich und erklärt hiermit, alle jetzigen und künftigen Mitbenutzer seines VoIP-Anschlusses bzw. bei geschäftlicher Nutzung alle jetzigen und künftigen Mitarbeiter unverzüglich hierüber zu informieren und den Mitbestimmungsregelungen zu entsprechen.
- 11.5 Der Kunde beauftragt peoplefone, Rahmendaten (Zeitpunkt, Dauer) der Telefonate, Faxe und SMS, die über peoplefone ein- oder ausgehen, unabhängig von dem Einzelverbindungsbericht für die Anrufliste / Ereignisliste zu speichern und dem jeweiligen Benutzer auf seiner Benutzer-Weboberfläche verfügbar zu machen.

## 12 Haftung

- 12.1 Sofern und soweit peoplefone öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des TKG erbringt, haftet peoplefone gem. § 70 TKG, dass heißt im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500,00 € je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der geschädigten Kunden auf maximal 30 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist.
- 12.2 Im Übrigen haftet peoplefone gleich aus welchem Rechtsgrund wie folgt:
- 12.2.1 peoplefone haftet unbegrenzt in folgenden Fällen:
- Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit;
  - Verletzungen des Lebens oder Körpers unabhängig von der Form des Verschuldens;
  - Übernahme von Garantien;
  - Arglist.
- 12.2.2 Sofern keiner der Fälle der Ziff. 12.2.1 vorliegt, haftet peoplefone nur, soweit peoplefone eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt. Als wesentliche Vertragspflicht gilt eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Erfolgt die schuldhaftige Verletzung einer solchen wesentlichen Vertragspflicht nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig, ist die Haftung dem Grunde und der Höhe nach auf solche vertragstypischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vernünftigerweise vorhersehbar waren. Als vertragstypischen Schaden sehen die Parteien bei den hier vereinbarten vertraglichen Leistungen für alle Schadensfälle kumuliert die nach diesem Vertrag geschuldete Vergütung oder, falls keine feste Vergütung vereinbart ist, die Vergütung die der Kunde für die Leistungen von peoplefone in den letzten zwölf Monaten gezahlt hat, an. Eine darüberhinausgehende Haftung von peoplefone ist ausgeschlossen.
- 12.2.3 Soweit der Internetzugang nicht Teil der bei peoplefone beauftragten Leistungen ist, haftet peoplefone nicht für Leistungseinschränkungen, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde keine Verbindung zum Internet hat. Entsprechendes gilt, wenn der Sprachzugang nicht Teil der bei peoplefone beauftragten Leistungen ist.
- 12.2.4 Soweit Mietvertragsrecht Anwendung findet, ist die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 Satz 1 BGB ausgeschlossen.
- 12.2.5 Sofern in der Leistungsbeschreibung, diesen AGB oder der Bestellung Begriffe wie „zusichern“, „garantieren“ oder „sicherstellen“ verwendet werden, ist dies rein leistungsbeschreibend zu verstehen. Eine verschuldensunabhängige Garantiehafteung von peoplefone wird hierdurch nicht begründet.

## 13 Änderungen der Entgelte, Leistungen und der AGB

- 13.1 peoplefone berechnet dem Kunden die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Entgelte und ist an diese grundsätzlich gebunden. Die vereinbarten Entgelte werden durch peoplefone nur in den folgenden Fällen mit Wirkung für die Zukunft angepasst werden:
- 13.1.1 soweit die Bundesnetzagentur, eine andere Behörde, das Gesetz oder die Entscheidung eines Gerichts verbindlich eine Entgeltanpassung fordert, kann peoplefone die Entgelte den Vorgaben entsprechend ändern.
- 13.1.2 soweit Dritte, von denen peoplefone zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise anpassen.

- 13.1.3 soweit sich die Kostenaufwände von peoplefone verändern und die Steigerungen/Verringerung bei einer Kostenart (z.B. Netzzusammenschaltungen) nicht durch Steigerungen/Verringerungen der Kosten in anderen Bereichen (z.B. der Personalkosten) ausgeglichen wird. Kostenaufwände bezeichnet die Gesamtheit aller Kosten, die peoplefone durch die Erbringung der Leistungen entstehen, also beispielsweise Kosten für die Kundenbetreuung, Netzbereitstellung, Netzbetrieb, Personalkosten, Dienstleisterkosten, Gemeinkosten für Verwaltung, Marketing und Energie.
- 13.1.4 Bei Änderungen der Umsatzsteuer ist peoplefone berechtigt, die Entgelte entsprechend der Veränderung anzupassen, ohne dass sich daraus ein Kündigungsrecht des Kunden ergibt.
- 13.2 peoplefone ist berechtigt und behält sich vor, den Vertrag einschließlich dieser AGB einseitig zu ändern. In diesen Fällen kann der Kunde nach § 57 Absatz 1 TKG den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
- ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind,
  - rein administrativer Art und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder,
  - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind werden.
- 13.3 Peoplefone wird den Kunden klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Absatz 1 TKG informieren. Die Kündigung des Kunden nach Ziff. 13.2 kann innerhalb von drei (3) Monaten ab Zugang der Unterrichtung durch peoplefone über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird.

## 14 Entstörungsdienst

- 14.1 peoplefone bietet seinen Kunden jederzeit die Möglichkeit über die [Support-Website](#) auf häufig gestellte Fragen und deren Antworten sowie auf diverse Konfigurationsanleitungen zuzugreifen. Und über E-Mail schriftlich die Kundenbetreuung zu kontaktieren und z.B. Störungen zu melden. Telefonisch ist die Kundenbetreuung von Mo - Fr von 9 - 18 Uhr unter der Ortsrufnummer 0711-18 42 04 60 (zum nationalen Festnetz-Tarif) zu erreichen.
- 14.2 Alle Störungen, die dem Kunden bekannt werden, hat er der Störungshotline von peoplefone unverzüglich zu melden und so detailliert wie möglich zu beschreiben sowie im zumutbaren Umfang bei der Entstörung zu unterstützen. Kontaktdaten für die Störungsmeldung findet der Kunde auf der Internetseite: <https://www.peoplefone.com/de-de/kunden/kontaktaten>
- 14.3 Peoplefone wird Störungen, sofern sie im Verantwortungsbereich von peoplefone liegen, nach den Regelungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie nach einem gegebenenfalls vereinbarten Service Level Agreement beseitigen. Soweit für eine Störung keine Regelung in einem Service Level Agreement oder der Leistungsbeschreibung vereinbart wurde, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist oder, soweit der Kunde Verbraucher, nach den Regelungen zur Entstörung nach § 58 TKG.
- 14.4 Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der Leistungen von peoplefone vorlag, hat der Kunde peoplefone den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde unter zumutbarem Aufwand hätte erkennen können, dass die Störung nicht von peoplefone verursacht wurde.

## 15 Allgemeine Rechte von peoplefone

- 15.1 Vereinbarte Bereitstellungsstermine und Verfügbarkeiten gelten nur unter der Voraussetzung rechtzeitiger Erfüllung aller Mitwirkungspflichten des Kunden.

- 15.2 Zeitweilige Unterbrechungen oder Störungen können sich ergeben wegen/während
- Montagearbeiten zum Anschluss der Endgeräte
  - Montagearbeiten an der LAN-Infrastruktur des Kunden
  - Verzögerungen bei der Rufnummernportierung. Schadensersatzansprüche des Kunden sind in solchen Fällen ausgeschlossen
- 15.3 Soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder aufgrund betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist, ist peoplefone berechtigt, die Leistungen zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistungen zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen. Schadensersatzansprüche des Kunden sind in solchen Fällen ausgeschlossen. Soweit der Kunde Verbraucher ist, gilt vorrangig § 58 TKG.
- 15.4 Soweit peoplefone Leistungen unentgeltlich erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ansprüche des Kunden, gleichaus welchem Rechtsgrund, ergeben sich daraus nicht.
- 15.5 peoplefone ist jederzeit berechtigt, zur Verbesserung der Dienstleistungen neue Hard- oder Software beim Kunden einzurichten und kann hierbei die angemessene Mitwirkung des Kunden verlangen.

## 16 Weitergabe, Abtretung und Aufrechnung

- 16.1 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch peoplefone auf Dritte übertragen bzw. an Dritte abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.
- 16.2 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Aufwendungen und Schäden, die aus der Nutzung der vertraglichen Leistungen durch Dritte entstehen, soweit er diese ermöglicht oder in sonstiger zurechenbarer Weise zu vertreten hat. Entsprechendes gilt für die infolge der befugten oder unbefugten Nutzung durch Dritte entstandenen Entgelte.
- 16.3 Gegen Forderungen der peoplefone kann der Kunde nur mit rechtskräftig festgestellten, von peoplefone anerkannten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

## 17 Kundeninformationen nach dem TKG, Streitschlichtungsplattform

### 17.1 Notrufe

Die Notrufnummern 110 und 112 können über peoplefone erreicht werden. Diese sind für die vom Kunden hinterlegte Adresse aktiviert. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass er in regelmäßigen Abständen prüft, ob die persönlichen Angaben stimmen, und beauftragt die Änderung, falls notwendig. Nur wenn Name und Adresse im Zeitpunkt des Absetzens eines Notrufes korrekt sind, kann eine einwandfreie Notruf-Funktionalität, insbesondere die Erreichbarkeit der nächstgelegenen Feuerwehr- oder Polizeidienststelle, gewährleistet werden. Nutzt der Kunde peoplefone Dienste von einem anderen Ort als der hinterlegten Adresse (nomadische Nutzung), ist eine Notrufversorgung gar nicht oder nur dann möglich, wenn Sie der Notrufzentrale Ihren Standort und Ihren Namen mitteilen können. Sogenannte "Röchelanrufe" sind nicht möglich. Der Kunde hat darauf zu achten, dass bei diesen Nummern keine Vorwahl mit gewählt werden dürfen. Es darf auch keine „Dialplan" zur automatischen Vorwählerweiterung aktiv sein.

## 17.2 Schlichtungsverfahren

17.2.1 Kunden im Streit mit peoplefone über die Regelungen in den §§ 51, 52, 54 bis 67 und § 156 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG (TKTransparenzV) oder Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, können bei der Bundesnetzagentur, Ref. 216, Schlichtungsstelle, Postfach 8001, 53105 Bonn durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Das Schlichtungsverfahren ist kostenpflichtig und kann durch schriftlichen Antrag per Brief oder Telefax oder elektronisch im Onlineverfahren gestellt werden, wenn eine Einigung mit peoplefone fehlgeschlagen ist. Die Einzelheiten zur Verfahrensordnung sind bei der Bundesnetzagentur (<http://www.bundesnetzagentur.de>) veröffentlicht.

17.2.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die der Kunde unter <http://www.ec.europa.eu/consumers/odr> erreichen kann. peoplefone ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nicht bereit.

## 17.3 Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem (Firmen-)Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen oder ändern zu lassen. Der Eintrag der ersten Rufnummer ist kostenfrei; die Kosten für die Eintragung weiterer Rufnummern richten sich nach der aktuellen Preisliste.

## 17.4 Sicherheit oder Integrität der Telefonie- und Datenverarbeitungssysteme

peoplefone legt bei der Erbringung seiner Dienstleistungen großen Wert auf die Themen Sicherheit und Integrität ihrer Systeme und Daten und eine korrekte Funktionsweise von eingesetzten Systemen. Die Infrastruktur der peoplefone wird immer auf dem aktuellen Stand der Technik gehalten und erfüllt die jeweils aktuellen technischen Richtlinien und gültigen Standards. Bei Verletzungen oder aufgedeckten Schwachstellen werden umgehend Maßnahmen zur Unterbindung und zukünftigen Verhinderung ergriffen. Dies gilt insbesondere sowohl für potenzielle Angriffe auf das Netz der peoplefone als auch für die vorgeschlagenen und umgesetzten Schutzmaßnahmen. peoplefone verfügt über ein Sicherheitskonzept, das von der Bundesnetzagentur abgenommen wurde. peoplefone hat zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen umgesetzt, um Sicherheits- oder Integritätsverletzungen sowie Bedrohungen und Schwachstellen verhindern und darauf frühzeitig reagieren zu können. Beispiele für solche Maßnahmen sind:

- peoplefone überprüft die eingesetzten technischen Geräte regelmäßig auf mögliche Sicherheitsschwachstellen, um mögliche Bedrohungen oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und beheben zu können.
- peoplefone informiert sich laufend über veröffentlichte Sicherheitsschwachstellen.
- peoplefone überwacht und wartet regelmäßig die eingesetzten technischen Geräte und hat ein automatisches Monitoring für die wesentlichen Systeme rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr und kann so auf akute Sicherheits- oder Integritätsverletzungen jederzeit rasch reagieren.
- peoplefone betreibt ein eigenes Network Operation Center, welches u.a. die wesentlichen Netzplattformen und -systeme überwacht.
- peoplefone setzt die aktuellen technischen Richtlinien und Standards um, die daraufhin abzielen, technische Maßnahmen zur Sicherstellung der Integrität umzusetzen, d.h. u.a. korrupte Daten als solche erkennen zu können und ggf. eine erneute Datenübertragung durchzuführen.
- peoplefone informiert die betroffenen Kunden über eine Verletzung der Sicherheit oder Integrität.
- peoplefone hat ein Notfallkonzept umgesetzt und integriert. Werden bei peoplefone Schwachstellen in welcher Form auch immer erkannt, werden diese umgehend abgestellt.

## 17.5 Sperre

17.5.1 peoplefone ist berechtigt, den Anschluss nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (insb. § 61 TKG) sowie zum Schutz des Kunden oder für den Fall

- eines begründeten Verdachts, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird
- des Vorliegens der Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung
- dass der Kunde peoplefone keinen postzustellfähigen Firmensitz mitteilt

ganz oder teilweise zu sperren. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Kosten für die Sperre können dem Kunden entsprechend der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.

17.5.2 Soweit es sich bei dem Kunden um einen Verbraucher oder KKV ohne Verzicht handelt, gilt für die Sperre bei Zahlungsverzug § 61 Absatz 4 TKG. Für alle übrigen Kunden gilt, dass peoplefone den Anschluss ganz oder teilweise sperren darf, soweit der Kunde in Zahlungsverzug gerät, ohne dass es hierzu einer vorherigen schriftlichen Androhung bedarf.

17.5.3 Der Kunde hat Anspruch auf netzseitige, unentgeltliche Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche nach § 61 Absatz 1 TKG, soweit dies technisch möglich ist.

17.5.4 Der Kunde hat Anspruch auf netzseitige, unentgeltliche Sperrung der Identifizierung seines Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung nach § 61 Absatz 2 TKG.

## 17.6 Rufnummernunterdrückung

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Anzeige seiner Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauerhaft oder temporär zu unterdrücken, wenn die Funktion von seinem Endgerät unterstützt wird.

## 18 Widerrufsrecht für Verbraucher

Dem Kunden, der Verbraucher ist, steht das nachfolgende Widerrufsrecht zu:

### 18.1 Widerrufsbelehrung bei Dienstleistungen

#### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (peoplefone GmbH, Erich-Herion-Str. 6, 70736 Fellbach, Tel.: +49 711 184204-0, E-Mail: [info@peoplefone.de](mailto:info@peoplefone.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

## Folgen des Widerrufs

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

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

### 18.2 Widerrufsbelehrung bei Kaufverträgen

#### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (peoplefone GmbH, Erich-Herion-Str. 6, 70736 Fellbach, Tel.: +49 711 184204-0, E-Mail: [info@peoplefone.de](mailto:info@peoplefone.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

## Folgen des Widerrufs

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

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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

### 18.3 Muster-Widerrufsformular

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

– An peoplefone GmbH, Erich-Herion-Str. 6, 70736 Fellbach, E-Mail: [info@peoplefone.de](mailto:info@peoplefone.de)

– Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

– Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

– Datum

-----

(\*) Unzutreffendes bitte streichen.

## 19 Erfüllungsort und Gerichtsstand

- 19.1 Erfüllungsort für die Leistungen des Kunden ist der Firmensitz der peoplefone.
- 19.2 Soweit der Kunde Vollkaufmann oder Person des öffentlichen Rechtes ist, ist der Sitz von peoplefone Gerichtsstand. peoplefone steht es offen, Ansprüche bei den Gerichten des allgemeinen Gerichtsstandes des Kunden geltend zu machen.
- 19.3 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen peoplefone und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

## 20 Schlussbestimmungen

- 20.1 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Vereinbarung im Übrigen davonberührt.
- 20.2 Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel soll nach dem Willen der Parteien eine dem wirtschaftlichen und haftungsrechtlichen Zweck des Vertrages zulässige und rechtmäßige Klausel treten.

Fellbach, den 01.08.2022