

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CX LABS GMBH

Stand: 10. Juni 2020

### 1. GELTUNGSBEREICH UND GRUNDBEGRIFFE

- 1.1. Die CX labs GmbH (nachfolgend: CX LABS) ist ein Unternehmen, das Hosting Dienstleistungen und damit im Zusammenhang stehende Leistungen anbietet.
- 1.2. Ihre Dienstleistungen zu Servicediensten werden durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) geregelt.

### 2. ZUSTANDEKOMMEN DES SERVICEVERTRAGS

- 2.1. Zwischen CX LABS und dem Kunden kommt ein Servicevertrag zustande, indem CX LABS dem Kunden ein schriftliches Vertragsangebot zur Erbringung einer bestimmten Dienstleistung macht (Auftragsangebot) und der Kunde das Angebot annimmt. Der Kunde nimmt das Angebot an, indem er CX LABS den Auftrag zur Erbringung der angebotenen Dienstleistung schriftlich erteilt.
- 2.2. Das Vertragsangebot kann mit einer Gültigkeitsdauer versehen sein. Angebote der CX LABS, die als unverbindlich oder freibleibend bezeichnet sind, sind keine Vertragsangebote.
- 2.3. Die Übermittlung kann auch per Telefax erfolgen oder per E-Mail mittels einer nicht veränderbaren Datei im Format PDF.
- 2.4. Der Servicevertrag kommt unter der aufschiebenden Bedingung zustande, dass der Kunde alle hierfür notwendigen Voraussetzungen erbracht hat, die in seinem Einflussbereich liegen, insbesondere durch Vorlage notwendiger Unterlagen (z.B. Lokationsnachweis, Portierungsauftrag, etc.).
- 2.5. Für jede einzelne Dienstleistung wird rechtlich ein eigener Servicevertrag geschlossen, auch falls mehrere Leistungen im selben Dokument angeboten oder beauftragt werden.
- 2.6. CX LABS ist berechtigt, die Bonität des Kunden zu überprüfen. Hierzu können Auskünfte über den Kunden von der SCHUFA, anderen Wirtschaftsauskunfteien wie Bürgel oder Kreditversicherungsgesellschaften etc. zur Kreditwürdigkeit eingeholt werden. Der Kunde ist damit einverstanden. Name und Anschrift der Gesellschaften werden auf Anfrage genannt.
- 2.7. Der Abschluss des Servicevertrags kann unter der aufschiebenden Bedingung der Erteilung einer Einzugsermächtigung, einer Vorauszahlung oder der Erbringung einer Sicherheitsleistung erfolgen. Eine Sicherheitsleistung kann auch zur Fortsetzung des Servicevertrags verlangt werden, sofern begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen. Die Regelungen zur Sicherheitsleistung finden sich unter Ziffer 8.2.
- 2.8. CX LABS hat nach Eingang des Auftrags (zu den üblichen Geschäftszeiten) die beauftragte Dienstleistung in angemessener Zeit umzusetzen, sofern der Kunde alle Voraussetzungen zur Durchführung der Dienstleistung vorgenommen hat, die in seinem Einflussbereich liegen. Termine und Fristen von Leistungen sind jedoch nur

dann verbindlich, wenn sie von CX LABS schriftlich zugesagt wurden. Die Umsetzung erfolgt durch Freischaltung des beauftragten Dienstes und wird ggf. durch eine Auftragsbestätigung (per E-Mail oder Telefax) bekanntgegeben.

### 3. REALISIERUNG

3.1. Kundenkennwort: Der Kunde benötigt zur Nutzung bestimmter administrativer Zusatzdienste der CX LABS ein Kundenkennwort. Der Kunde ist verpflichtet, das Kennwort geheim zu halten und es unverzüglich selbst zu ändern, wenn ihm bekannt wird oder er vermutet, dass unbefugte Dritte von ihm Kenntnis erlangt haben. Der Kunde hat auch die Entgelte zu bezahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der CX LABS Dienstleistungen durch Dritte entstanden sind, soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere bei Verwendung des persönlichen Kundenkennwortes durch unbefugte Dritte. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung des Kennworts nicht zu vertreten hat.

### 4. ÄNDERUNGEN

#### 4.1. Leistungsänderungen:

4.1.1. Dem Kunden ist bekannt, dass IT-Dienstleistungen Änderungen aufgrund technischer Neuentwicklungen oder gesetzlicher, gerichtlicher bzw. behördlicher Regelungen unterliegen (Rahmenbedingungen). Des Weiteren können sich auch Änderungen aufgrund der vertraglichen Beziehungen mit Subunternehmern, insbesondere der Multiconnect GmbH ergeben. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass das Risiko der Änderungen dieser Rahmenbedingungen nicht alleine von CX LABS zu tragen ist. CX LABS ist daher berechtigt, ihre Dienste und Leistungen für den Kunden dem jeweiligen Stand der Rahmenbedingungen anzupassen.

4.1.2. Unabhängig davon kann CX LABS die zugrunde liegenden technischen oder betrieblichen Voraussetzungen ändern, falls die Änderung zu einer Verbesserung der vereinbarten Dienstleistungen führt und diese nicht beeinträchtigt werden.

#### 4.2. Preisänderungen:

4.2.1. Verändern sich die Verbindungsentgelte, die CX LABS im Einkauf zu bezahlen hat, kann CX LABS die Veränderungen umlegen auf die Entgelte, die der Kunde ihr zu bezahlen hat. Verbindungsentgelte können von CX LABS mit einer Frist von zwei Wochen mit Wirkung für die Zukunft angepasst werden. Die Frist beginnt mit Zugang der Preisänderungsmittelteilung beim Kunden. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es einer ausdrücklichen Annahme der Änderung nicht bedarf, sondern dass bereits die Weiternutzung der Leistungen der CX LABS ab Fristablauf als Annahme der Entgeltänderung durch schlüssiges Verhalten gilt.

4.2.2. CX LABS ist darüber hinaus berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Bereitstellung und Betrieb (z. B. für Technik, Netzzugänge und technischer

Service), Kosten für die Kundenverwaltung (z. B. für Kundenservice, Abrechnungs- und IT-Systeme), Dienstleistungs- und Personalkosten und sonstige Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Energie, Mieten, IT-Systeme), sowie hoheitliche Belastungen. Für Preisänderungen sind die Regeln unter 4.2.1 entsprechend anzuwenden.

4.2.3. Eine rückwirkende Änderung von Entgelten ist CX LABS nur dann erlaubt, wenn zugrundeliegende regulierte Entgelte (zum Beispiel Interconnection-Preise) durch einen hoheitlichen Akt rückwirkend geändert werden, insbesondere mit Auswirkung auf die Entgelthöhe. Die hiervon betroffenen Entgelte können nur für den Zeitraum der Rückwirkung entsprechend angepasst werden.

4.3. Änderungen der AGB: CX LABS kann ihre AGB, die für den Servicevertrag gelten, ändern, sofern eine Änderung aufgrund geänderter Rechtslage oder geänderter Rahmenbedingungen nötig ist. Ebenso, sofern die Änderungen sich nicht zum Nachteil des Kunden auswirken. Widerspricht der Kunde nicht binnen eines Monats nach Zugang der geänderten AGB, gelten diese als genehmigt. Auf diese Folge weist CX LABS den Kunden zu Fristbeginn besonders hin. Widerspricht der Kunde schriftlich innerhalb der Frist, gelten die alten AGB weiterhin. Der Servicevertrag kann jedoch durch CX LABS aus diesem Grund außerordentlich mit einer Frist von einer Woche gekündigt werden.

4.4. Bekanntgabe der Änderung: Die Änderungsmitteilung erfolgt schriftlich. Sie kann auch per E-Mail oder Telefax an die bei CX LABS hinterlegten Kontaktdaten des Kunden erfolgen.

## 5. RECHTMÄSSIGKEIT DER DIENSTE DES KUNDE

5.1. Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen des Servicevertrags zur Rechtmäßigkeit seiner Dienste (Angebot, Bereitstellung, technische Realisierung, Inhalt, usw.).

5.2. Die Rechtmäßigkeit beinhaltet, dass die Dienste des Kunden nicht gegen geltendes Recht verstoßen und keine Rechte Dritter verletzen.

5.2.1. Die Dienste dürfen weder sittenwidrig, strafbar noch sonst rechtswidrig sein. Die Regelungen zum Verbraucherschutz, insbesondere die § 66a ff. TKG, sind einzuhalten.

5.2.2. Die Dienste sind nicht mit Urheber-, Leistungsschutzrechten oder anderen Rechten Dritter belastet und dürfen vom Kunden über CX LABS auf dem Markt angeboten werden.

5.3. Der Rechtmäßigkeit im Sinne dieser AGB steht gleich, dass der Kunde durch seine Dienste dem Ansehen der CX LABS keinen Schaden zufügt.

5.4. Für die Rechtmäßigkeit seiner Dienste ist der Kunde ausschließlich selbst verantwortlich – CX LABS hat hierfür keine Verantwortung und haftet hierfür nicht.

5.5. Der Kunde haftet gegenüber CX LABS dafür, dass seine Vertragspartner, die Pflicht zur Rechtmäßigkeit der Dienste umsetzen und nicht verletzen. Er hat sie auf diese Verpflichtungen hinzuweisen. Dies gilt auch für jede darüber hinaus gehende Nutzungsüberlassung an Dritte.

5.6. Gemäß § 45o TKG weist CX LABS ausdrücklich darauf hin, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen rechtlich verboten ist. Hat CX LABS gesicherte Kenntnis

davon, dass eine in seinem Telekommunikationsnetz eingerichtete Rufnummer unter Verstoß gegen gesetzliche Verbote genutzt wird, ist CX LABS gemäß § 45o TKG gesetzlich verpflichtet, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist CX LABS gemäß § 45o TKG nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung gesetzlich verpflichtet, die Rufnummer zu sperren.

## 6. WEITERE PFLICHTEN DES KUNDEN

6.1. Änderungen auf Kundenseite: Der Kunde ist verpflichtet, Änderungen seiner Verhältnisse, die für das Vertragsverhältnis wichtig sind, unverzüglich (ggf. durch einen Beauftragten) schriftlich anzuzeigen. Hierzu zählt die Änderung:

6.1.1. des Namens oder der Rechtsform

6.1.2. der gesetzlichen Vertreter

6.1.3. des Geschäftssitzes

6.1.4. der Adresse, Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse

6.1.5. der Bankverbindung

6.1.6. sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse, zum Beispiel Antrag oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder Zwangsvollstreckung.

6.2. Dritte auf Kundenseite: Der Kunde steht dafür ein, dass seine Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie von seinen Vertragspartnern eingehalten werden.

6.3. Ansprüche Dritter: Der Kunde stellt CX LABS im Innenverhältnis auf erstes Verlangen von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese gegenüber CX LABS wegen Verletzung ihrer Rechte durch rechtswidriges oder missbräuchliches Verhalten des Kunden geltend machen. Dasselbe gilt, wenn der Anspruch geltend gemacht wird infolge einer Verletzung der Vertragspflichten durch den Kunden. Der Kunde ersetzt der CX LABS in diesen Fällen alle Kosten, die ihr dadurch entstehen, insbesondere auch die Kosten der Rechtsverteidigung und Rechtsverfolgung, die CX LABS nach freiem Ermessen führt. Der Kunde wird CX LABS in diesen Angelegenheiten unterstützen. Der Kunde haftet gegenüber CX LABS auch für seine Vertragspartner im selben Umfang.

## 7. FORDERUNGEN DER CX LABS

7.1. CX LABS erhält für die Leistungen, die sie für den Kunden erbringt, das vereinbarte Entgelt. Das Entgelt richtet sich nach der dem Servicevertrag beigefügten oder im Servicevertrag enthaltenen Preisliste oder einer individuellen schriftlichen Vereinbarung zwischen CX LABS und dem Kunden. Leistungen und Vergütungen werden netto, zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, ausgewiesen. Wurde kein Entgelt für eine Leistung vereinbart, berechnet CX LABS das Entgelt nach billigem Ermessen (§§ 315 f. BGB).

7.2. Abrechnung:

7.2.1. Die Leistungen der CX LABS werden in der Regel einmal monatlich abgerechnet.

7.2.2. Verbindungsentgelte werden anhand der von CX LABS aufgezeichneten Verkehrsdaten berechnet. Andere Datenquellen, insbesondere Daten, die der

Kunde selbst erhoben hat, sind für die Berechnung ohne Bedeutung. Für ausländische Servicenummern gilt Ziffer 14.3.

### 7.3. Zahlungsbedingungen:

- 7.3.1. Sämtliche Forderungen der CX LABS werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar.
- 7.3.2. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist grundsätzlich der Zeitpunkt der Gutschrift auf dem Konto von CX LABS maßgeblich.
- 7.3.3. In Rechnung gestellte Forderungen werden von CX LABS per Lastschriftinzug vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde erteilt hierfür CX LABS ein SEPA-Lastschrift-Mandat. Der Lastschriftinzug erfolgt ab Fälligkeit der Rechnung. Widerruft der Kunde sein SEPA-Lastschrift-Mandat, kann CX LABS ihm für den zusätzlichen Arbeitsaufwand monatlich ein angemessenes Entgelt hierfür in Rechnung stellen.
- 7.3.4. Kommt es zur Rückbelastung einer Lastschrift, die CX LABS nicht zu vertreten hat, kann CX LABS die ihr berechneten Rücklastschriftkosten des Kreditinstituts dem Kunden in Rechnung stellen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt hiervon unberührt. Darüber hinaus kann CX LABS auch die Zahlung einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 8 Euro hierfür verlangen.
- 7.3.5. Der Kunde hat die Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks entstehen, sofern CX LABS diese nicht zu vertreten hat.
- 7.3.6. Rechnungsbeanstandungen sind schriftlich geltend zu machen. Der Kunde soll dies aus Wirtschaftlichkeitsgründen binnen vier Wochen tun. Die maximale Beanstandungsfrist beträgt acht Wochen nach Rechnungszugang. Die Fälligkeit der Rechnung wird hiervon nicht berührt. Wird die Rechnung nicht beanstandet, gilt sie nach Ablauf der Beanstandungsfrist als genehmigt. Auf diese Folge weist CX LABS den Kunden auf der Rechnung besonders hin.
- 7.3.7. Nach Ablauf der Beanstandungsfrist bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Rechnungsbeanstandungen unberührt, sofern CX LABS eine Überprüfung aus datenschutzrechtlichen Gründen noch möglich ist. Eine Überprüfung ist nicht möglich, wenn die Verkehrsdaten, die der Rechnung zugrunde liegen, aufgrund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht wurden. Sind die Daten gelöscht, ist CX LABS von der Pflicht befreit, die Richtigkeit des in Rechnung gestellten Entgelts zu beweisen.

### 7.4. Verzug:

- 7.4.1. Der Kunde kommt ohne Mahnung in Verzug, wenn er eine Forderung der CX LABS, die ihm in Rechnung gestellt wurde, nicht binnen 7 Tagen ab Zugang der Rechnung begleicht. Ein früherer Verzugseintritt ist möglich mit Ablauf der Zahlungsfrist, die dem Kunden aufgrund einer Mahnung gesetzt wurde.
  - 7.4.2. Die Höhe der Verzugszinsen bestimmt sich nach § 288 BGB.
  - 7.4.3. CX LABS behält sich wegen Zahlungsverzugs vor, weitergehende Ansprüche geltend zu machen oder andere Rechte aus dem TKG wahrzunehmen, zum Beispiel eine Sperre gemäß 45k TKG (siehe Ziffer 9.1).
- 7.5. Soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von CX LABS oder der Allgemeinheit erforderlich ist und schützenswerte Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden, ist CX LABS unter Beachtung der einschlägigen

datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt, der SCHUFA und/oder Auskunfteien Daten wie Bürgel aufgrund nicht-vertragsgemäßer Abwicklung (zum Beispiel beantragter Mahnbescheid bei unbestimmter Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu melden. Der Kunde kann bei der für ihn zuständigen SCHUFA-Gesellschaft oder Wirtschaftsauskunftei Auskunft über die ihn betreffenden, gespeicherten Daten erhalten.

## 8. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN FÜR FORDERUNGEN

### 8.1. Aufrechnung, Zurückbehalt, Abtretung:

- 8.1.1. Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die CX LABS nicht bestreitet, anerkannt hat oder die rechtskräftig festgestellt sind.
- 8.1.2. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur aufgrund eines Anspruchs aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen.
- 8.1.3. Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung CX LABSs wirksam.
- 8.1.4. CX LABS ist berechtigt, ihre Ansprüche gegen den Kunden beziehungsweise aus diesem Vertragsverhältnis abzutreten.

### 8.2. Sicherheitsleistung:

- 8.2.1. Zum Schutz vor etwaigen Zahlungsausfällen kann CX LABS in folgenden Fällen vom Kunden eine angemessene Sicherheitsleistung verlangen:
  - A) zum Abschluss eines Servicevertrags (Ziffer 2.7)
  - B) falls der Kunde eine Rechnung nicht fristgerecht bezahlt hat,
  - C) falls ein Zahlungsrückstand zu einer Sperre geführt hat (vgl. Ziffer 9.1), die nicht länger als zwölf Monate zurückliegt,
  - D) bei bevorstehendem, beantragtem oder eröffnetem gerichtlichen Vergleichs- oder Insolvenzverfahren,
  - E) bei gerichtlich angeordneter Zwangsvollstreckung
  - F) oder bei anderen begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden (Ziffer 2.6).
- 8.2.2. Die Sicherheitsleistung kann in bar, durch Hinterlegung auf das Konto der CX LABS oder als unbefristete, selbstschuldnerische Bürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstitutes auf erstes Anfordern unter Verzicht der Einrede der Vorausklage erbracht werden, sowie durch jede andere von CX LABS im Einzelfall akzeptierte sonstige Sicherheit.
- 8.2.3. Als angemessen gilt nach Vertragsabschluss die Höhe des durchschnittlichen Rechnungsbetrages der letzten drei planmäßigen Rechnungen.
- 8.2.4. Die Sicherheitsleistung ist nicht verzinslich.
- 8.2.5. Die Sicherheitsleistung ist innerhalb einer Frist von zwei Wochen zu erbringen. Stellt der Kunde die Sicherheitsleistung nicht fristgemäß, ist CX LABS berechtigt nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei Wochen, den Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. Die bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Leistungen hat der Kunde zu bezahlen. Die Geltendmachung weiterer Rechte behält sich CX LABS ausdrücklich vor.
- 8.2.6. CX LABS befriedigt ihre Forderung gegenüber dem Kunden aus der Sicherheitsleistung, wenn der Kunde die in Rechnung gestellte Forderung trotz

Fälligkeit und Zahlungsaufforderung mit Fristsetzung nach Ablauf dieser Frist nicht beglichen hat.

- 8.2.7. Die Sicherheitsleistung wird nach Vertragsende zurückgewährt, falls die Sicherheit nicht in Anspruch genommen wurde und CX LABS keine Ansprüche mehr aus dem Servicevertrag zustehen.

## 9. SPERRE

9.1. CX LABS darf gegenüber dem Kunden zu erbringende Leistungen ganz oder teilweise verweigern (Sperrung)

9.1.1. wegen Missbrauch (siehe Ziffer 5.6) oder im Falle einer Abschaltungsanordnung der BnetzA

9.1.2. wegen Zahlungsverzugs nach Maßgabe von § 45k Abs. 2 TKG, wenn sich der Kunde mit mindestens 75 Euro im Zahlungsverzug befindet und dem Kunden die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht wurde unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen

9.1.3. wegen Kündigung, sobald die Kündigung des Servicevertrags wirksam ist – was im Falle einer fristlosen Kündigung (siehe Ziffer 13.6) der Zeitpunkt des Zugangs der Kündigungserklärung ist

9.1.4. wegen sprunghaften Kostenanstiegs ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird

9.1.5. wegen Notfalls ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist, wenn der Schutz der Systeme der CX LABS die unverzügliche Abschaltung eines Geräts des Kunden erfordert und dem Kunden unverzüglich und für ihn kostenfrei eine alternative Lösung angeboten werden kann (§ 11 Abs. 6 FTG)

9.1.6. oder sofern eine andere rechtliche Vorschrift bzw. Anordnung dies erlaubt oder fordert

9.2. Im Falle einer Sperrung ohne Ankündigung und Einhaltung einer Wartefrist informiert CX LABS den Kunden unverzüglich über Sperrung und Sperrgrund.

9.3. Die Sperrung wird, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen beschränkt. Sie wird nur für die Zeit aufrechterhalten, solange der Grund für die Sperrung fortbesteht.

9.4. Auch während der Sperrung bleibt der Kunde zur Zahlung etwaiger Grund- oder sonstiger anfallender Gebühren verpflichtet.

9.5. Etwaige Schadens- oder andere Ersatzansprüche des Kunden, zum Beispiel für entgangenen Gewinn, sind soweit zulässig ausgeschlossen.

## 10. LEISTUNGSSTANDARD UND STÖRUNG

10.1. Leistungsstandard: CX LABS erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Es besteht keine Pflicht zur Leistungserbringung nach dem neuesten Stand der Technik oder einem technischen oder betrieblichen Stand, den der Kunde für vorzugswürdig erachtet.

- 10.2. Dienstverfügbarkeit: Die durchschnittliche Dienstverfügbarkeit liegt im Mittel bei 97,5% pro Jahr, sofern nicht durch ein Service-Level-Agreement (SLA) etwas anderes vereinbart ist. Zeiten, in denen geplante Aktivitäten (zum Beispiel Wartungsarbeiten) stattfinden, werden von der Netzverfügbarkeit nicht abgezogen.
- 10.3. Erreichbarkeit von Diensten:
- 10.3.1. Infolge der regulatorischen und technischen Rahmenbedingungen kann CX LABS nicht gewährleisten, dass alle Dienste und Rufnummern grundsätzlich und uneingeschränkt erreichbar sind. Dies gilt insbesondere für die Erreichbarkeit von Rufnummern aus Mobilfunknetzen oder aus dem Ausland. Dies gilt ebenso für die ständige Erreichbarkeit gewählter optionaler Dienste, vor allem wenn sie über das Internet in Anspruch genommen werden. Die Nichterreichbarkeit aus diesen Gründen stellt keine Störung und keinen Mangel dar.
- 10.3.2. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Sperrung des Verkehrs aus bestimmten Netzen, sei es vollständig, teilweise oder für den Einzelfall.
- 10.4. Entstörung:
- 10.4.1. CX LABS ist verpflichtet, Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich zu beseitigen.
- 10.4.2. Auf Verfügbarkeit und Qualität von Netzen oder Übertragungswegen anderer Anbieter, durch die die Leistung der CX LABS erfolgt, hat CX LABS keinen Einfluss und haftet hierfür grundsätzlich nicht.
- 10.4.3. Der Kunde ist verpflichtet, CX LABS erkennbare Mängel, Schäden und sonstige Beanstandungen unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung).
- 10.4.4. Soweit erforderlich, ist der Kunde verpflichtet, bei der Entstörung mitzuwirken. Ausfallzeiten, die dadurch entstehen, dass der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nur teilweise, nicht rechtzeitig oder gar nicht nachkommt, gehen nicht zu Lasten der CX LABS. Ausfallzeiten aus diesem Grund werden nicht von der Dienstverfügbarkeit abgezogen und sie werden nicht einer etwaigen vereinbarten Reaktionszeit belastet.
- 10.4.5. Hat der Kunde die Störung des Netzbetriebes zu vertreten, ist CX LABS berechtigt, die Kosten, die ihr durch die Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstehen, in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für Aufwendungen, die ihr hierbei unnützlich entstehen. Dasselbe gilt, sofern im Störfalle keine Störungsmeldung des Kunden vorliegt und der Kunde dies zu vertreten hat.
- 10.4.6. Die Beseitigung von Störungen der Endeinrichtungen des Kunden, die an das Netz oder anderer Technik der CX LABS angeschlossen sind, obliegt diesem selbst.
- 10.4.7. Ansprüche des Kunden aufgrund der Störung sind auf den Haftungsumfang gemäß Ziffer 11 begrenzt.

## 11. HAFTUNG DER CX LABS

- 11.1. CX LABS haftet im Rahmen der rechtlichen Vorschriften unbegrenzt bei Vorsatz, bei Verletzung von Leib, Leben, Gesundheit, für fehlende zugesicherte Eigenschaften sowie nach dem Produkthaftungsgesetz und etwaigen anderen zwingenden Haftungsvorschriften.



- 11.2. Soweit CX LABS zum Ersatz eines nicht-vorsätzlichen Vermögensschadens, der einem Endnutzer entstanden ist, verpflichtet ist, ist ihre Haftung auf die in § 44a TKG festgesetzten Höchstsätze begrenzt. Zurzeit sind das höchstens 12.500 Euro je Endnutzer. Entsteht diese Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern, so ist die Schadenersatzpflicht in der Summe zurzeit auf höchstens 10 Millionen Euro 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.
- 11.3. Verletzt CX LABS fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet (sogenannte Kardinalspflicht), so ist ihre Haftung auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden begrenzt. Für nichtwesentliche Vertragspflichten, die nicht unter Ziffer 11.2 fallen, wird die Haftung wegen leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Der Haftungsausschluss und die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für grobe Fahrlässigkeit und die Fälle in Ziffer 11.1.
- 11.4. CX LABS haftet auch nicht für:
- 11.4.1. Ereignisse infolge höherer Gewalt (siehe Ziffer 11.6).
  - 11.4.2. Störungen oder Schäden aufgrund einer außerplanmäßigen Erhöhung des Verkehrsvolumens
  - 11.4.3. Störungen oder Schäden (insbesondere entgangener Gewinn) aufgrund zeitweiser Überlastung von Systemen zu Spitzenzeiten.
- 11.5. Die Haftungsregelungen gelten auch für gesetzliche Vertreter, Mitarbeiter, Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen CX LABSs. Die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter der Vertragsparteien ist ausgeschlossen, außer für Vorsatz.
- 11.6. Höhere Gewalt:
- 11.6.1. Bei Ereignissen infolge höherer Gewalt ist CX LABS von der Leistungspflicht befreit, solange und soweit die Leistungen ihr nicht möglich sind oder wesentlich erschwert werden. CX LABS ist in diesem Fall berechtigt, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu verschieben, nämlich um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit.
  - 11.6.2. Ein Ereignis infolge höherer Gewalt im Sinne dieser AGB stellt ein Ereignis dar, das unabhängig vom Willen der CX LABS eintritt und weder von ihr vorhersehbar noch durch sie abwendbar ist, zum Beispiel Unruhen, Naturkatastrophen, Streik oder Stromunterbrechungen.
  - 11.6.3. Ereignisse infolge höherer Gewalt im Sinne dieser AGB sind auch Störungen der Telekommunikationsübertragungswege von Vertragspartnern der CX LABS (insbesondere Multiconnect GmbH) und Drittunternehmen, die CX LABS zur Erbringung seiner Leistungen benötigt, sofern CX LABS den Ereigniseintritt nicht zu vertreten hat. Arbeitskampfmaßnahmen in diesen Unternehmen stellen ebenso höhere Gewalt dar.

## 12. SCHUTZ UND UMGANG MIT DATEN

- 12.1. Allgemeine Schutzpflichten:

- 12.1.1. Die Vertragsparteien halten die rechtlichen Vorschriften zum Datenschutz ein, die insbesondere im Telekommunikationsgesetz (TKG), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), sowie ggf. im Telemediengesetz (TMG) verankert sind.
- 12.1.2. Sie unterrichten ihre Mitarbeiter und Gehilfen bei Aufnahme ihrer Tätigkeit über die rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz und verpflichten sie schriftlich zu deren Einhaltung, insbesondere die Einhaltung des Datengeheimnisses (§ 53 BDSG) und des Fernmeldegeheimnisses (§ 88 TKG)
- 12.2. Bestandsdaten:
  - 12.2.1. Bestandsdaten des Kunden werden von CX LABS nur erhoben und verwendet, sofern dies erforderlich und gesetzlich erlaubt ist oder gesetzlich angeordnet ist oder durch eine Einwilligung des Kunden gestattet ist. Dasselbe gilt für die Vertragspartner des Kunden.
  - 12.2.2. Die Bestandsdaten des Kunden dürfen von CX LABS zur Begründung, Erfüllung, Änderung oder Beendigung des Vertrags genutzt werden. Darüber hinaus zur Beratung, Werbung für eigene Angebote und zur Marktforschung für eigene Zwecke sowie zur bedarfsgerechten Gestaltung der Dienstleistungen, soweit es für diese Zwecke erforderlich ist und der Kunde eingewilligt hat.
  - 12.2.3. Im Falle einer rechtlichen Verpflichtung zur Herausgabe bestimmter Kundendaten, wird CX LABS dieser Verpflichtung im Rahmen der Vorschriften Folge leisten.
- 12.3. Verkehrsdaten:
  - 12.3.1. Verkehrsdaten, insbesondere die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen, Beginn und Ende von Verbindungen sowie in Anspruch genommene Dienste dürfen von CX LABS im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen erhoben und verwendet werden.
  - 12.3.2. Kunde ist damit einverstanden, dass seine Verkehrsdaten durch den jeweiligen Netzbetreiber an CX LABS (und umgekehrt) zum Zwecke der ordnungsgemäßen Entgeltermittlung und -abrechnung übermittelt werden. Umfang und Inhalt der Verkehrsdaten richten sich nach den Bestimmungen des TKG.
  - 12.3.3. Für den Umgang mit den übermittelten Daten in Fernmeldeanlagen ausländischer Netzbetreiber gilt das jeweils nationale Recht.
- 12.4. Schutz personenbezogener Daten: Die Datenschutzerklärung unserer Produkte ist im Internet unter [www.cxlabs.de/agb](http://www.cxlabs.de/agb) verfügbar.
- 12.5. Geheimhaltung:
  - 12.5.1. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass sämtliche Informationen und Dokumente über technische und kommerzielle Sachverhalte, besonders auch Markt- und Vertriebsinformationen, die der anderen Seite überlassen werden, vertraulich behandelt und vor unberechtigtem Zugriff Dritter geschützt werden. Die Weitergabe von vertraulichen Daten und Informationen darf nur an solche Beschäftigten erfolgen, die diese für die Durchführung vertragsgemäßer Arbeiten benötigen. Die Mitarbeiter sind über die Vertraulichkeit der Daten und Informationen und die Pflicht zu deren Geheimhaltung zu unterrichten und sie sind entsprechend diesem Servicevertrag ebenfalls zur Geheimhaltung zu verpflichten.

- 12.5.2. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass die Konditionen des Servicevertrags nicht veröffentlicht oder auf andere Weise Dritten zugänglich gemacht werden.
- 12.5.3. Auch nach Beendigung des Servicevertrags gelten die Geheimhaltungsbestimmungen weiter für die Dauer von zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt des Vertragsendes.

### 13. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- 13.1. Die Laufzeit des Servicevertrags ist unbefristet, sofern keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist.
- 13.2. Bei Vereinbarung einer Mindestlaufzeit ist der Servicevertrag für beide Vertragsparteien erstmalig zum Ablauf der Mindestlaufzeit kündbar. Die Kündigung muss CX LABS oder dem Kunden mindestens zwei Wochen vor Ablauf der Mindestlaufzeit schriftlich zugehen, sofern im Servicevertrag keine andere Frist vereinbart wurde. Sofern das Vertragsverhältnis nicht gekündigt wird, wandelt es sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit in ein unbefristetes Vertragsverhältnis um.
- 13.3. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 13.4. Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt für beide Vertragsparteien zwei Wochen zum Monatsende, sofern im Servicevertrag keine andere Frist vereinbart wurde.
- 13.5. Den Vertragsparteien steht das Recht zur außerordentlichen Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zu.
- 13.6. Ein wichtiger Grund, der eine fristlose Kündigung rechtfertigt, liegt vor, falls
- 13.6.1. eine der Vertragsparteien zahlungsunfähig ist, ihr Überschuldung droht, sie die Eröffnung des Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens über ihr Vermögen beantragt hat oder das Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wurde;
- 13.6.2. der Kunde ein bereits fälliges Entgelt seit zwei aufeinanderfolgenden Monaten in Höhe von mindestens 250 Euro schuldet;
- 13.6.3. oder der Kunde in einem länger als zwei Monate andauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten zweier Monate entspricht, im Rückstand ist;
- 13.6.4. der Kunde keine geforderte Sicherheitsleistung erbracht hat gemäß Ziffer 8.2.5;
- 13.6.5. der Kunde trotz Abmahnung wiederholt oder schwerwiegend gegen seine vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten verstößt, insbesondere gegen die Vorschriften zum Schutz der Verbraucher gemäß §§ 61a ff. TKG;
- 13.6.6. oder der Kunde bei der Nutzung der Leistungen von CX LABS gegen Strafvorschriften verstößt oder diesbezüglich dringender Tatverdacht besteht.
- 13.6.7. Ein wichtiger Grund, der eine außerordentliche Kündigung durch CX LABS mit einer Frist von einer Woche rechtfertigt, liegt vor, wenn der Kunde Leistungsänderungen (Ziffer 4.1.1), geänderten Preisen (Ziffer 4.2) oder geänderten AGB (Ziffer 4.3) der CX LABS widerspricht.

### 14. SONDERREGELN FÜR AUSLÄNDISCHE SERVICENUMMERN

- 14.1. Der Servicevertrag für eine ausländische Servicenummer hat eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten, sofern nicht eine längere oder kürzere Laufzeit

zwingend ist. Nach Ablauf der Laufzeit verlängert sich der Vertrag um dieselbe Laufzeit, falls er nicht zuvor gekündigt wurde.

- 14.2. Wird der Servicevertrag ordentlich gekündigt, schuldet der Kunde bis zum Ende der Laufzeit anfallende Grundgebühren – unabhängig davon, zu welchem Zeitpunkt Kündigung der Servicenummer erklärt wurde und ob die Servicenummer tatsächlich noch genutzt wird oder nutzbar ist.
- 14.3. Maßgebliche Grundlage zur Abrechnung einer ausländischen Servicenummer ist die Abrechnung, die der jeweilige ausländische Betreiber der CX LABS hierfür erstellt.
- 14.4. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Nutzung von ausländischen Servicenummern nur unter Beachtung der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben des jeweiligen Landes erfolgen darf. Für deren Einhaltung ist der Kunde verantwortlich.
- 14.5. „BNetzA“ meint in diesen AGB bei ausländischen Servicenummern die jeweilige nationale Regulierungsbehörde, sofern dort eine vergleichbare rechtliche Situation wie in Deutschland gegeben ist.

## 15. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 15.1. Mündliche Individualabreden bestehen nicht. Alle Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien, die das Vertragsverhältnis betreffen, bedürfen der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abbedungen werden.
- 15.2. Abweichende oder ergänzende Regelungen in besonderen Geschäftsbedingungen haben Vorrang vor diesen AGB. Vereinbarungen, die im Einzelfall getroffen werden (Individualabreden) haben Vorrang vor Geschäftsbedingungen der CX LABS.
- 15.3. Geschäftsbedingungen des Kunden, die von diesen AGB abweichen, gelten nicht, soweit sie abweichen. Sie finden insoweit auch dann keine Anwendung, wenn CX LABS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 15.4. Die Vertragsparteien halten die gesetzlichen Regelungen zum Arbeitnehmerschutz ein. Insbesondere beachtet CX LABS als Auftragnehmer die Vorgaben des Mindestlohngesetzes.
- 15.5. CX LABS behält sich das Recht vor, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis aus zwingenden Gründen auf einen anderen Diensteanbieter oder Netzbetreiber zu übertragen, wobei die schutzwürdigen Interessen des Kunden beachtet werden.
- 15.6. Ist eine Bestimmung des Servicevertrags oder der Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss oder danach ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Dasselbe gilt, wenn eine Bestimmung sich als undurchführbar erweist. Die Vertragsparteien ersetzen die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung unverzüglich durch eine Bestimmung, die dem mit dem Vertrag bezweckten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Falle einer ungewollten Regelungslücke.
- 15.7. Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragsparteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Kaufrecht der UN findet keine Anwendung.
- 15.8. Erfüllungsort der Zahlungsverpflichtungen des Kunden ist München.

15.9. Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist München, sofern kein anderer Gerichtsstand zwingend vorgegeben ist.