

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Leitstellenservice.

- 1 Vertragspartner**  
Vertragspartner sind die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt), Landgrabenweg 151, 53227 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 5919) und der Kunde.
- 2 Vertragsgegenstand**  
Der Vertragsgegenstand ergibt sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aus den in der Preisliste getroffenen Regelungen. Diese regeln die Erbringung des Leitstellenservices (im Folgenden LSS genannt) durch die Telekom.
- 3 Zustandekommen des Vertrages**  
Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch die Telekom zustande.
- 4 Leistung der Telekom**  
Die Telekom stellt dem Kunden, der Betreiber einer Videoüberwachungslösung und/oder einer Gefahrenmeldeanlage (im Folgenden GMA genannt) der Telekom oder eines anderen Anbieters ist, den LSS bereit, der täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr automatisch eingehende Alarmmeldungen der Gefahrenmeldeanlage (GMA) des Kunden entgegennimmt und darauf vereinbarungsgemäß reagiert.  
Die Alarmmeldungen werden über einen vorhandenen Festnetz-Anschluss (IP-, Analog-, bzw. Universal-Anschluss), Mobilfunk-Anschluss oder einen anderen vereinbarten Anschluss übermittelt.  
Alarmmeldungen können zusätzlich über einen vorhandenen Festnetz-Anschluss (IP-, Analog- oder Universal-Anschluss), Mobilfunk-Anschluss oder einen anderen vereinbarten Anschluss als sogenannte Zweitwegeanbindung übermittelt werden. Die Übertragungstechnologie muss bei der Zweitwegeanbindung grundsätzlich unterschiedlich zur eigentlichen Anbindung sein.  
Die Überlassung der GMA (sofern nicht im Auftrag zur Aufschaltung anders genannt) und der Anschlüsse sowie die Verbindungen und die Verbindungsentgelte zum LSS sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 4.1 Alarmmeldung und Herbeirufplan**  
Zwischen der Telekom und dem Kunden werden individuell die Arten der Alarmmeldung festgelegt. Die einzelnen Arten von Alarmmeldungen werden als Alarmkriterium (z. B. Überfallmeldung, Einbruchmeldung, Rauchmeldung, Gasmeldung, Notruf, Störung) bezeichnet. Darüber hinaus wird ein individueller Herbeirufplan erstellt, in dem die Reaktionsmodalitäten (Maßnahmen) vereinbart werden.  
Die Zuordnung der GMA des Kunden beim LSS erfolgt entweder durch die automatische Übertragung der Rufnummer des vereinbarten Anschlusses des Kunden oder die Telekom ordnet der GMA des Kunden eine Identifizierungsnummer zu und teilt diese dem Kunden mit.
- 4.2 Aufschaltung und Funktionsprüfung**  
Die Telekom stellt die Anbindung (Aufschaltung) zwischen der GMA des Kunden und dem LSS her. Anschließend wird beim Kunden eine Funktionsprüfung in Form eines Probealarms durchgeführt, die sicherstellen soll, dass alle Alarmmeldungen an den LSS abgesetzt werden.  
Nach der Funktionsprüfung ist die Aufschaltung der GMA des Kunden an den LSS betriebsfähig bereitgestellt und befindet sich im Probebetrieb. Im Probebetrieb werden Alarmmeldungen abgesetzt und vom LSS registriert, sie führen jedoch nicht zu einem Herbeiruf. Während des Probebetriebes kann der Kunde sich mit der aufgeschalteten GMA vertraut machen und autorisierte Personen einweisen. Der Probebetrieb endet mit der Inbetriebnahme des LSS.
- 4.3 Inbetriebnahme**  
Nach der Aufschaltung und der Funktionsprüfung teilt der Kunde der Telekom in Form einer Inbetriebnahmemeldung den endgültigen Terminwunsch der Inbetriebnahme des LSS und die Persönliche Identifikationsnummer (PIN) mit. Die Inbetriebnahmemeldung wird von der Telekom schriftlich bestätigt. Mit der Inbetriebnahme des LSS findet durch die Telekom die Bearbeitung aller eintreffenden Alarmmeldungen entsprechend der Reaktionsmodalitäten und des Herbeirufplanes statt.
- 4.4 Remoteservices für Gefahrenmeldeanlagen**  
Für die Erbringung der Leistung ist ein Remotezugang beim Kunden erforderlich. Das für den Remotezugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (z. B. Anschluss oder Internetzugang) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.  
Insbesondere werden folgende Leistungen erbracht:  
– Sperrung von verloren gegangenen Ident-Keys,  
– Konfiguration von Ident-Keys,  
– Aktivierung der GMA.  
Soweit technisch möglich, werden auch Störungen mittels Fernbetreuung unter Nutzung eines Remotezuganges beseitigt.  
Im Störfall wählt sich der LSS in die GMA-Komponenten des Kunden ein und führt über den Remotezugang eine Fehlereingrenzung und -diagnose der gestörten Komponenten durch.  
Der LSS  
– beseitigt Störungen per Remotezugang,  
– führt erforderliche Einstellarbeiten durch.
- 4.5 Änderungen von Alarmkriterien, Reaktionsmodalitäten und schriftliche Benachrichtigung zu Meldungen**  
Die Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:  
a) Änderung von Alarmkriterien und Reaktionsmodalitäten  
Die Änderung wird mit der Telekom vereinbart. Die Vereinbarung erfolgt mittels Auftrag zur Aufschaltung/Änderung.  
b) Erstellung und Versendung eines schriftlichen Journals zu erfolgten Meldungen  
Alle Ereignisse und Meldungen mit eingeleiteten Maßnahmen werden in zeitlicher Reihenfolge aufgelistet und zugestellt.  
Diese zusätzlichen Leistungen sind ausschließlich nach Angabe der Identifizierungsnummer und der PIN möglich.
- 6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**  
Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:  
a) Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der Telekom die ihr entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.  
b) Die vom Kunden autorisierten Personen sind über den vereinbarten Regelablauf des LSS zu unterweisen. Dies trifft insbesondere für die Nutzung der PIN, das Melden eines Falschalarms, das Anmelden eines Probealarms und das Löschens eines ausgelösten Alarms zu.  
c) Die Daten zur Einrichtung und Pflege des Herbeirufplanes sind schriftlich dem LSS zu übermitteln.  
d) Jegliche Arbeiten an der GMA und jede vorübergehende Außerbetriebnahme bzw. jede Wiederinbetriebnahme der GMA sind unverzüglich unter Angabe der Identifizierungsnummer und Nennung der PIN dem LSS anzuzeigen.  
e) Nach der Kündigung des LSS ist sicherzustellen, dass keine Meldungen mehr beim LSS eintreffen und die Anwahlfolgen in der GMA gelöscht werden.

- f) Der Kunde ersetzt der Telekom alle entstehenden Aufwendungen, wenn eine Meldung ohne begründeten Anlass ausgelöst wird und stellt die Telekom von etwaigen Ansprüchen Dritter (z. B. Polizei, Feuerwehr, Wachdienst) frei.
- g) Die PIN ist geheim zu halten und unverzüglich zu ändern bzw. von der Telekom ändern zu lassen, wenn der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte von ihr Kenntnis erlangt haben.
- h) An der Umsetzung der vereinbarten Modalitäten für die Alarmverfolgung (z. B. durch eine Schlüsselübergabe) ist mitzuwirken.
- i) Die Modalitäten der Alarmverfolgung sind vertraulich zu behandeln.
- j) Die Durchführung der vereinbarten Alarmverfolgung darf nicht behindert werden.

## 7 Zahlungsbedingungen

- 7.1 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem Tage der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Danach sind diese Preise monatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für Teile eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag anteilig berechnet.
- 7.2 Sonstige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 7.3 Der Rechnungsbetrag ist auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen, und zwar muss er spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einem vom Kunden erteilten SEPA-Lastschriftmandat bucht die Telekom den Rechnungsbetrag nicht vor dem siebten Tag nach Zugang der Rechnung und der SEPA-Vorabankündigung (Pre-Notification) vom vereinbarten Konto ab.
- 7.4 Erfolgt eine Sperre bzw., Zurückbehaltung der Leistungen aus vom Kunden zu vertretenden Gründen, hat der Kunde die Kosten der Sperre zu tragen und der Kunde bleibt verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.
- 7.5 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## 8 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Leistungsbeschreibungen

- 8.1 Die AGB können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und welche die Telekom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses in nicht unbedeutendem Maße stören würde und soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden. Wesentliche Regelungen sind solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können die AGB angepasst werden, soweit dies zur Beseitigung von nicht unerheblichen Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.
- 8.2 Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar Grund, erforderlich ist und das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht zu Ungunsten des Kunden verschoben wird, so dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn neue technische Entwicklungen eine Leistungsänderung erforderlich machen, da die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form nicht mehr erbracht werden kann oder wenn neu erlassene oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- 8.3 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 und 8.2 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei Änderungen, die

nicht ausschließlich zu seinen Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## 9 Preisanpassungen

- 9.1 Die Telekom ist 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 Technik und Betrieb der Leistungen (z. B. Betrieb von Rechenzentren, Hardware, Softwarelizenzen, technischer Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Energie, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen). Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken. Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Technik, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaige rückläufige Kosten in anderen Bereichen, etwa bei der Kundenbetreuung, erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der Telekom die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die Telekom wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.
- 9.2 Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitgeteilt. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Hierauf wird der Kunde in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt.
- 9.3 Unabhängig von den Regelungen der Ziffern 9.1 und 9.2 ist die Telekom für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen, ohne dass dem Kunden daraus ein Kündigungsrecht entsteht.

## 10 Haftung

- 10.1 Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die Telekom für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.
- 10.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Telekom im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Wenn die Telekom durch leichte Fahrlässigkeit mit ihrer Leistung in Verzug geraten ist, wenn ihre Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die Telekom eine wesentliche Pflicht verletzt hat, ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 10.3 Die Telekom übernimmt keine Haftung für verspätete oder nicht erfolgte Einsätze der benachrichtigten Einsatzkräfte (z. B. Polizei, Feuerwehr, Wachdienst). Außerdem wird keine Haftung übernommen für Schäden, die als Folge von strafbaren Handlungen (z. B. Raub, Diebstahl, Einbruchdiebstahl) gegenüber Personen, dem Eigentum oder dem Vermögen des Kunden oder Dritten entstehen.

10.4 Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, wobei die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes unberührt bleibt.

#### 11 Außergerichtliche Streitbeilegung

11.1 Information zur Verbraucherstreitbeilegung nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die Telekom nimmt **nicht** an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Der Telekom ist vielmehr daran gelegen, Streitigkeiten mit ihren Kunden im direkten Kontakt zu klären. Der Kunde kann sich hierzu an den Kundenservice wenden.

11.2 Informationen zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 14 Abs. 1 der EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO)

Die EU-Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, die aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen resultieren, bereit. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar.

#### 12 Vertragslaufzeit / Kündigung

12.1 Die Mindestvertragslaufzeit für den Leitstellenservice beträgt ein Jahr. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt am ersten Tag des Monats, in dem die Telekom die vertragliche Leistung aufnimmt.

Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) kündbar.

Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn

nicht spätestens drei Monate vor ihrem Ablauf in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) gekündigt wird. Das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

12.2 Kündigt die Telekom den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, der Telekom einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Vertragslaufzeit zu entrichtenden restlichen monatlichen Preise zu zahlen. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn die Telekom einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

#### 13 Sonstige Bedingungen

13.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) der Telekom auf einen Dritten übertragen.

13.2 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.

13.3 Die Telekom ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen. Die Telekom haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

13.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bonn, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.