



# **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von sipgate**

# Inhalt

## **1. Vertragsschluss und -beendigung**

- 1.1. Vertragsschluss
- 1.2. ordentliche Kündigung
- 1.3. außerordentliche Kündigung
- 1.4. sipgate Guthaben bei Vertragsende
- 1.5. Inaktive Accounts

## **2. Mitwirkungspflichten des Kunden**

## **3. Verbindungsentgelte**

## **4. Abrechnung und Zahlung**

- 4.1. Abrechnungsmethoden
- 4.2. Zahlverfahren
- 4.3. Form der Rechnung
- 4.4. Fälligkeit und Verzug
- 4.5. Einwendungen

## **5. Datenschutz**

## **6. Haftung**

## **7. Standort-, Identitätsprüfung**

## **8. Änderungen der Entgelte, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und der Leistungsbeschreibung**

## **9. Wartungs- und Entstördienst**

## **10. Schlussbestimmungen**

## **11. Kundeninformationen nach dem TKG**

- 11.1. Notruf (Festnetz)
- 11.2 Notruf (Mobilfunk)
- 11.3 Schlichtungsverfahren
- 11.4 Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse
- 11.5 Sicherheit oder Integrität der Telefonie- und Datenverarbeitungssysteme
- 11.6 Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche
- 11.7 Rufnummernunterdrückung

Die sipgate GmbH Gladbacher Str. 74, 40219 Düsseldorf, registriert beim AG Düsseldorf HRB 39841, bietet auf Basis der Voraussetzungen für die Nutzung – Internetzugang, der für das gewählte Produkt geltenden Leistungsbeschreibungen sipgate und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung von sipgate (im Folgenden: sipgate AGB) verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen an.

Gegenstand der sipgate AGB sind – neben den folgenden Regelungen – die Voraussetzungen für die Nutzung – Internetzugang sowie die produktbezogene Leistungsbeschreibung sipgate. Kunden haben die Möglichkeit, von diesen Informationen unter dem jeweils gültigen Link Kenntnis zu nehmen.

Die sipgate AGB für die Nutzung von sipgate gelten zwischen sipgate und dem Kunden für alle zukünftigen Vereinbarungen (Produktverträge), welche der Kunde im Zusammenhang mit einem sipgate Account abschließt. Produktverträge sind in der Leistungsbeschreibung sipgate definiert. sipgate weist den Kunden beim Abschluss eines Produktvertrages ausdrücklich auf die Anwendbarkeit der sipgate AGB hin.

Im Falle des Abschlusses des Vertrages bei einem Vertriebspartner von sipgate werden die sipgate AGB dem Kunden vor Vertragsschluss in Papierform ausgehändigt. Der Kunde bestätigt den Erhalt der sipgate AGB in diesem Fall durch seine Unterschrift in einem separierten und mit deutlichen Hinweisen versehenen Unterschriftenfeld auf dem Vertragsformular.

## **1. Vertragsschluss und -beendigung**

### **1.1. Vertragsschluss**

**1.1.1.** Der Vertrag über die Nutzung von sipgate-Leistungen kommt zustande, wenn sipgate den Auftrag des Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen annimmt. Die Annahme gilt zehn Kalendertage nach Zugang des Kundenauftrages als durch sipgate erklärt, soweit der sipgate Anschluss und der sipgate Account zu diesem Zeitpunkt freigeschaltet und aktiviert worden sind. Der Kunde ist 5 Werktage an seinen Antrag gebunden.

**1.1.2.** Die Einzelheiten bezüglich der Vertragslaufzeit ergeben sich vorrangig aus der Leistungsbeschreibung sipgate. Ist dort nichts anderes bestimmt, hat der Vertrag keine Mindestlaufzeit.

### **1.2. ordentliche Kündigung**

**1.2.1.** Die Einzelheiten bezüglich der Kündigungsfrist ergeben sich vorrangig aus der Leistungsbeschreibung sipgate. Ist dort nichts anderes bestimmt, kann der Vertrag von jeder Partei mit einer Frist von einem Kalendertag zum Monatsende gekündigt werden.

**1.2.2.** Kündigungen müssen per E-Mail oder in Schriftform (Brief oder Fax) erfolgen.

### **1.3. außerordentliche Kündigung**

**1.3.1.** sipgate behält sich ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde schuldhaft gegen seine Pflichten aus dem Vertragsverhältnis verstößt und es sipgate nicht zugemutet werden kann, den Ablauf der Kündigungsfrist abzuwarten. Ein solcher Fall liegt unter anderem vor, wenn der Kunde:

- unter falschem Namen oder falscher Identität einen sipgate Account anlegt und/oder
- den sipgate Account bzw. VoIP-Anschluss, die Verbindung oder die ihm zugewiesene Rufnummer missbräuchlich einsetzt und/oder
- wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder der Kunde einen Antrag auf Insolvenzeröffnung stellt und/oder
- Rücklastschriften nach Abbuchungen erfolgen.

**1.3.2.** Darüber hinaus steht sipgate 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 sipgate ein Festhalten am Vertrag unzumutbar wird.

**1.3.3.** Das gesetzliche Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### **1.4. sipgate Guthaben bei Vertragsende**

**1.4.1.** Verfügt der Kunde zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung über ein Guthaben auf seinem sipgate Account, verpflichtet sich sipgate, dieses dem Kunden nach entsprechender Anforderung zu erstatten. Die Anforderung hat der Kunde schriftlich unter Angabe seiner SIP-ID, seiner Rufnummer, des hinterlegten Kreditkartenkontos oder eines Bankkontos sowie der Kopie seines Personalausweises an sipgate zu senden. Die Erstattung durch sipgate erfolgt im Wege einer Gutschrift auf das angegebene Bank- bzw. Kreditkartenkonto des Kunden.

**1.4.2.** Eine anderweitige Erstattung des sipgate Guthabens ist ausgeschlossen.

### **1.5. Inaktive Accounts**

Verfügt der Kunde über einen sipgate Account, den er seit mehr als einem Jahr nicht mehr genutzt hat (inaktiver Account), ist sipgate berechtigt, den sipgate Account zu löschen. sipgate wird den Kunden zunächst über die im sipgate Account hinterlegte E-Mail-Adresse über die beabsichtigte Löschung informieren. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 4 Wochen, wird sipgate den sipgate Account des Kunden löschen.

## 2. Mitwirkungspflichten des Kunden

**2.1.** Dem Kunden obliegt es, einen für die Nutzung mit sipgate geeigneten Internetzugang vorzuhalten (siehe Voraussetzungen für die Nutzung – Internetzugang). Ist dies nicht der Fall, bleiben die gegenseitigen Leistungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis unberührt.

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

**2.3.** sipgate wickelt wesentliche (auch vertragsrelevante) Kommunikationsprozesse via E-Mail ab. Der Kunde verpflichtet sich, bei der sipgate Anmeldung eine eigene gültige E-Mail-Adresse anzugeben und diese regelmäßig abzurufen sowie sipgate über etwaige Änderungen seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren.

**2.4.** Sollten sich Änderungen ergeben, die den Kommunikationsfluss oder das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und sipgate betreffen, so ist sipgate hierüber unverzüglich zu informieren. Diese Meldepflicht erstreckt sich insbesondere auf folgende Punkte:

- Wechsel des Wohnsitzes/Firmensitzes des Kunden (unter anderem notwendig für die korrekte Lokalisierung von Notrufen). Weitere Informationen unter: [Hinweise zum Absetzen von Notrufen](#)
- Wechsel der E-Mail-Adresse des Kunden
- bei Zahlungen im Autoprepay-Verfahren die Bankverbindung und Kreditkartendaten.

**2.5.** Der Kunde darf die Verbindungen zu sipgate nur bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der (Telekommunikations-) Gesetze und Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung benutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die von sipgate angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen nicht zu Zwecken zu missbrauchen, die den gesetzlichen Bestimmungen, der einschlägigen [Leistungsbeschreibung sipgate](#) oder den sipgate AGB widersprechen.

**2.6.** Der Kunde verpflichtet sich, keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von sipgate zur Verfügung gestellten Netzes führen können.

**2.7.** Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten zu seinem sipgate Account und zu den Benutzerkonten sowie Zugangsdaten zum VoIP-Service von sipgate (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.

Privatkunden in Tarifen mit mehreren Nutzern (Upgrade auf business S, L, XL) dürfen die vertragsgegenständlichen Leistungen nur an Personen des eigenen Haushalts weitergeben.

**2.8.** 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 sipgate und dem Kunden wird hiervon nicht berührt.

**2.9.** sipgate 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 sipgate nicht anders mit vertretbarem Aufwand lösbare wirtschaftliche oder rechtliche Zwänge bestehen.

**2.10.** Dem Kunden ist es nicht gestattet, die ihm gegenüber erbrachten sipgate Leistungen in gewerblicher Art und Weise ohne Zustimmung von sipgate an Dritte weiterzureichen.

**2.11.** Sofern ein Missbrauch durch den Kunden oder einen von ihm legitimierten Benutzer gegeben ist (z.B. Verstöße gegen 2.5., 2.6., 2.10. oder vergleichbare Verstöße) und der Kunde den Missbrauch trotz Aufforderung durch sipgate nicht innerhalb angemessener Frist einstellt, ist sipgate berechtigt, eine Sperrung seines sipgate Anschlusses vorzunehmen oder – soweit anwendbar – vom Kunden angelegte Benutzerkonten zu löschen. Soweit der Kunde die Sperrung bzw. die Löschung zu vertreten hat, wird sipgate 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.

### **3. Verbindungsentgelte**

**3.1.** Der Kunde ist verpflichtet, jede Nutzung seines Anschlusses zu vergüten, die er zu vertreten hat.

**3.2.** 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.

**3.3.** Die Vergütungsverpflichtung entfällt, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

**3.4.** Die Entgelte für den VoIP-Dienst ergeben sich aus der jeweils bei jedem einzelnen Verbindungsbeginn gültigen Preisliste für das vom Kunden gewählte Produkt laut Leistungsbeschreibung sipgate. Die aktuelle Preisliste ist jederzeit online unter dem jeweils gültigen Link einsehbar.

## 4. Abrechnung und Zahlung

### 4.1. Abrechnungsmethoden

sipgate unterscheidet drei verschiedene Abrechnungsmethoden: Prepay, Autoprepay und Postpay.

**4.1.1. Prepay-Methode:** In diesem Verfahren zahlt der Kunde zuerst einen von ihm der Höhe nach zu bestimmenden Betrag an sipgate (sipgate Guthaben) und kann erst nach Zahlungseingang kostenpflichtige sipgate Produkte entsprechend seinem sipgate Guthaben nutzen. Mögliche Zahlverfahren sind Überweisung, Lastschrift und Kreditkarte. Nicht verbrauchtes sipgate Guthaben verfällt nicht.

**4.1.2. Autoprepay-Methode:** Autoprepay ist identisch mit der Prepay-Methode, außer dass das sipgate Guthaben des Kunden bei Unterschreitung eines durch den Kunden festgelegten Mindestbetrages automatisch wieder aufgeladen wird. Mögliche Zahlverfahren für Autoprepay sind Lastschrift und Kreditkarte. Nicht verbrauchtes sipgate Guthaben verfällt nicht.

**4.1.3. Postpay-Methode:** sipgate behält sich vor, dem Kunden anzubieten, erst nach Leistungserbringung durch sipgate auf eine entsprechende Rechnung zu zahlen.

**4.1.4.** Soweit die Leistungsbeschreibung für den von dem Kunden gebuchten Vertrag die Autoprepay-Methode als Abrechnungsmethode vorsieht, hat der Kunde sicherzustellen, dass jeweils seine aktuellen Kontodaten bzw. Kreditkartendaten in seinem sipgate Account hinterlegt sind. Ist dies nicht der Fall oder widerruft der Kunde die Einzugsberechtigung bzw. die Ermächtigung zur Belastung der Kreditkarte kann es infolge von Telefonaten oder monatlichen Gebühren zu einem negativen Guthaben (einer Forderung von sipgate gegen den Kunden) kommen. In diesem Fall ist sipgate berechtigt, den Kunden per E-Mail aufzufordern, sein negatives Guthaben auszugleichen.

### 4.2. Zahlverfahren

**4.2.1.** sipgate bietet neben Überweisungen auch Lastschrift- und Kreditkartenzahlungen an, soweit der Kunde hierzu seine Einwilligung erteilt. Eine Teilnahme an der Autoprepay-Methode ist allerdings nur möglich, wenn der Kunde seine Einwilligung zu wiederkehrenden Lastschrift- oder Kreditkartenzahlungen erteilt. Die Einwilligung hat der Kunde bei Aktivierung des Autoprepay-Abrechnungsverfahrens in seinem Account oder schriftlich oder per E-Mail gegenüber sipgate zu erklären

**4.2.2.** Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) bei SEPA-Lastschriften beträgt einen Tag.

**4.2.3.** Für zurückgegebene Lastschriften oder Einzüge hat der Kunde die angefallenen Kosten zu erstatten, soweit er diese zu vertreten hat. sipgate wird dem Kunden die in Zusammenhang mit der Zurückweisung entstehenden Kosten (Fremdengelte der Bank des

Kunden sowie Entgelte der Bank der sipgate) in Rechnung stellen und diese vom Konto-stand des Accounts einziehen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

Soweit sipgate durch die Rücklastschrift höhere Kosten entstanden sind, als in der Pauschale berücksichtigt, kann sipgate diese in Rechnung stellen, soweit sipgate diese einzeln beziffern kann.

**4.2.4.** Falls der Kunde im Ausnahmefall, etwa bei verspäteter Zahlung aufgrund einer zurückgegebenen Lastschrift oder einer fehlenden Kontodeckung, auf andere Weise zahlt, tritt die Tilgung nur dann ein, wenn der Kunde in ausreichender Weise den Verwendungszweck (insbesondere die Rechnungsnummer oder einen vergleichbaren, eindeutigen Buchungscod von sipgate) bei der Zahlung angegeben hat. Dies gilt entsprechend für Zahlungen Dritter.

**4.2.5.** sipgate behält sich vor, dem Kunden neben Lastschrift- oder Kreditkartenzahlungen auch weitere Zahlverfahren (z.B. Paypal) anzubieten.

### **4.3. Form der Rechnung**

**4.3.1.** sipgate erteilt Rechnungen ausschließlich als PDF-Datei per E-Mail oder zum Download. Die Erteilung einer Rechnung in Papierform ist nicht möglich.

**4.3.2.** Der Kunde erklärt sich mit einer Übermittlung seiner Rechnung per E-Mail einverstanden und wird darauf hingewiesen, dass eine vertrauliche Datenübertragung im Internet nicht gewährleistet werden kann. sipgate Rechnungen enthalten aus diesem Grund keinen Einzelverbindungs-nachweis. Dieser kann von dem Kunden separat abgerufen werden.

**4.3.3.** Die Pflichtangaben in der Rechnung (§ 14 Abs. 4 UStG) werden auf Grundlage der Angaben des Kunden in seinem sipgate Account in die Rechnung aufgenommen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Angaben auf dem aktuellen Stand zu halten. sipgate ist nicht verpflichtet von diesen Angaben abweichende Rechnungen zu erstellen.

### **4.4. Fälligkeit und Verzug**

**4.4.1.** Forderungen für laufende Verträge, die in monatlichen Abständen (oder in sonstigen regelmäßigen Abständen) entstehen, sind jeweils am 1. Tag eines jeden Monats (bzw. der Periode) fällig, soweit nicht in der Leistungsbeschreibung etwas Abweichendes geregelt wird. Soweit Forderungen nicht in regelmäßigen Abständen entstehen, werden diese mit Zugang der Rechnung beim Kunden fällig.

**4.4.2.** Für den Verzug gelten die gesetzlichen Regelungen.

**4.4.3.** Kommt der Kunde in Verzug, ist sipgate nach Maßgabe des § 45k TKG berechtigt, die Leistung zu sperren.

**4.4.4.** Ist der Kunde Verbraucher (i.S.d. § 13 BGB) und kommt er in Verzug, so werden Zinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet. Ist der Kunde Unternehmer (i.S.d. § 14 BGB), werden acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz berechnet. sipgate behält sich vor, weitere Ansprüche wegen Zahlungsverzugs (z.B. Mahnkosten) geltend zu machen.

**4.4.5.** sipgate ist nach Ablauf von acht Wochen nach Rechnungszugang berechtigt, die der Rechnung zu Grunde liegenden Verbindungsdaten zu löschen, weshalb anschließende Einwendungen nicht mehr berücksichtigt werden können. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Kunde die vorzeitige Löschung der Verbindungsdaten gegenüber sipgate verlangt. Eine vollständige Überprüfung der Rechnung ist deshalb nur möglich, solange die Verbindungsdaten des Kunden vollständig gespeichert sind.

**4.4.6.** Gegen Forderungen der sipgate GmbH kann der Kunde nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

## **4.5. Einwendungen**

**4.5.1.** Der Kunde hat die Rechnungen von sipgate sorgfältig zu überprüfen. Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung hat der Kunde, spätestens acht Wochen nach Zugang der Rechnung, schriftlich zu erheben.

Soweit der Kunde ein Guthaben bei sipgate hat, mit dem sipgate Grundgebühren und Telefongebühren verrechnet, muss die Erhebung der Einwendungen gegen die Verrechnung abweichend von Satz 1 spätestens acht Wochen nach dem Monatsende, in dem die Gebühren entstanden sind, erfolgen. Die Höhe der Verrechnungsbeträge ist dem Einzelverbindungs-nachweis zu entnehmen.

Die Fälligkeit des Rechnungsbetrages wird durch die Erhebung von Einwendungen nicht berührt.

**4.5.2.** Einwendungen gegen die Rechnung bzw. die Verrechnung mit dem Guthaben sind ausgeschlossen, soweit die entsprechenden Verkehrsdaten im Rahmen der gesetzlichen Fristen (acht Wochen) oder auf ausdrücklichen Kundenwunsch bereits vor Erhebung der Einwendungen gelöscht worden sind.

**4.5.3.** Soweit Einwendungen nicht innerhalb der Frist von acht Wochen nach Nr. 4.5.1. erhoben worden sind, gilt die Rechnung/Verrechnung mit dem Guthaben als vom Kunden genehmigt. sipgate weist in den Rechnungen auf diese Rechtsfolge hin.

**4.5.4.** Im Fall berechtigter, rechtzeitig erhobener Einwendungen erfolgt im Falle einer Überzahlung zunächst eine Verrechnung mit offenen Zahlungsansprüchen der sipgate. Soweit keine offenen Zahlungsansprüche bestehen erfolgt eine Gutschrift.

## 5. Datenschutz

**5.1.** Rechtsgrundlage für den Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden sind u. a. die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und das Telekommunikationsgesetz (TKG). Personenbezogene Daten werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Betroffene eingewilligt hat oder das TKG oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnet oder erlaubt.

**5.2.** Eine Datenverarbeitung ist hiernach insbesondere zulässig, soweit dies erforderlich ist. Erforderlich ist dies zur Begründung und Gestaltung des Vertragsverhältnisses (Bestandsdaten), zur Erbringung der Telekommunikations-Dienstleistungen (Verbindungsdaten), sowie deren Abrechnung (Abrechnungsdaten).

**5.3.** sipgate wahrt das Fernmeldegeheimnis nach den gesetzlichen Vorgaben.

**5.4.** Ausführliche Informationen zum Umgang mit persönlichen Daten durch sipgate entnehmen Sie bitte unserer [Datenschutzerklärung](#), die ebenfalls Bestandteil der sipgate AGB ist.

**5.5.** Der Kunde beauftragt sipgate einen monatlichen Einzelverbindungsachweis vorzuhalten, auf den er über das Administratorkonto Zugriff hat. In diesem Nachweis 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. Der Kunde kann den Einzelverbindungsachweis in seinem Administratorkonto auch komplett deaktivieren. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

Der Kunde verpflichtet sich, alle jetzigen und künftigen Mitbenutzer seines sipgate Accounts bzw. bei geschäftlicher Nutzung alle jetzigen und künftigen Mitarbeiter unverzüglich hierüber zu informieren und den Mitbestimmungsregelungen zu entsprechen.

**5.6.** Der Kunde beauftragt sipgate, Rahmendaten (Zeitpunkt, Dauer) der Telefonate, Faxe und SMS, die über sipgate ein- oder ausgehen, unabhängig von dem Einzelverbindungsachweis für die Anrufliste / Ereignisliste zu speichern und dem jeweiligen Benutzer auf seiner Benutzer-Weboberfläche verfügbar zu machen.

**5.7.** sipgate löscht Kundendaten soweit der Kunde einen entsprechenden Auftrag erteilt, jedoch nur soweit dies nach dem TKG oder anderen Rechtsnormen zulässig ist. Sind Einwendungen erhoben, ist sipgate berechtigt, die Verkehrsdaten gespeichert zu halten, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind.

## 6. Haftung

**6.1.** Für Vermögensschäden haftet sipgate höchstens bis zu einem Betrag von € 12.500,00 je Kunde. Gegenüber der Gesamtheit der Kunden ist die Haftung auf € 10 Millionen je einheitliche Handlung oder je einheitliches schadensverursachendes Ereignis begrenzt. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung entfällt, wenn der Schaden vorsätzlich verursacht wurde.

**6.2.** Eine Haftung für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Wohn- oder Firmensitzes ist ausgeschlossen.

**6.3.** Im Übrigen haftet sipgate nur für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz, es sei denn, es handelt sich um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht). Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Kardinalpflicht, ist die Haftung der Höhe nach auf solche vertragstypischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragschlusses vernünftigerweise vorhersehbar waren.

**6.4.** Die Haftung von sipgate für zugesicherte Eigenschaften sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes und für Personenschäden (Leben, Körper, Gesundheit) bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

**6.5.** Soweit die Haftung von sipgate wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von sipgate.

**6.6.** Die Leistungsverpflichtung von sipgate gilt nur dann, wenn sipgate selbst vertragsgemäß und fristgerecht mit entsprechenden Vorleistungen beliefert wurde und keine diesbezüglichen Sorgfaltspflichten verletzt hat. Im Falle von Leistungsstörungen durch höhere Gewalt wird sipgate in jedem Falle von der Leistungspflicht befreit.

## 7. Standort-, Identitätsprüfung

Im sipgate Account angelegte Standorte werden über ein geeignetes Verfahren überprüft. Bei Mobilfunkleistungen müssen wir vor Freischaltung auch ihre Identität überprüfen.

## **8. Änderungen der Entgelte, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und der Leistungsbeschreibung**

**8.1.** sipgate berechnet dem Kunden die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Entgelte und ist an diese grundsätzlich gebunden. Die vereinbarten Entgelte können durch sipgate nur in den folgenden Fällen mit Wirkung für die Zukunft erhöht werden:

- bei Änderungen des Umsatzsteuersteuersatzes ist sipgate berechtigt, die Entgelte entsprechend der Veränderung anzupassen,
- soweit die Bundesnetzagentur oder eine andere Behörde verbindlich eine Entgelterhöhung fordert, kann sipgate die Entgelte den Vorgaben entsprechend ändern und,
- soweit Dritte, von denen sipgate zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihre Preise erhöhen, kann sipgate diese Preiserhöhung an den Kunden weitergeben.

Voraussetzung für eine Erhöhung der Entgelte durch sipgate ist, dass sipgate die Änderung der Entgelte dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail mitteilt und den Grund der Erhöhung erläutert.

**8.2.** Ist der Kunde Verbraucher (i.S.d. § 13 BGB) steht dem Kunden im Fall einer Erhöhung der Nettoentgelte ein außerordentliches Kündigungsrecht zu, welches zum Zeitpunkt der betreffenden Entgeltänderung wirksam wird. Macht der Kunde von diesem Kündigungsrecht nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung der Entgelterhöhung Gebrauch, so gilt die Änderung als genehmigt. Hierauf weist sipgate in der Mitteilung über die Entgelterhöhung nochmals ausdrücklich hin.

Bei Änderungen der Umsatzsteuer ist sipgate berechtigt, die Entgelte entsprechend der Veränderung anzupassen, ohne dass sich daraus ein Kündigungsrecht des Kunden ergibt.

**8.3.** Ist der Kunde Unternehmer (i.S.d. § 14 BGB), ist sipgate unabhängig von Nr. 8.1. nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der allgemeinen Marktentwicklung (insbesondere auch der internen Vorleistungspreise) berechtigt, die Entgelte jederzeit mit Wirkung für die Zukunft anzupassen. Dies gilt insbesondere, soweit sich die Einkaufspreise von sipgate ändern.

**8.4.** sipgate ist berechtigt, diese AGB zu ändern, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung.

Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere

der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind. Sofern die Änderung zu einer Schlechterstellung des Kunden führt, ist eine Änderung nur unter der Bedingung zulässig, dass sipgate dies dem Kunden spätestens sechs Kalenderwochen vor Inkrafttreten per E-Mail mitteilt.

**8.5.** Die Leistungsbeschreibung kann geändert werden, wenn dies aus wichtigem Grund erforderlich ist, der Kunde hierdurch gegenüber der bei Vertragsschluss einbezogenen Leistungsbeschreibung nicht schlechter gestellt (z.B. Beibehaltung oder Verbesserung von Funktionalitäten) und von dieser nicht deutlich abgewichen wird. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn es technische Neuerungen auf dem Markt für die geschuldeten Leistungen gibt oder wenn Dritte, von denen sipgate zur Erbringung ihrer Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern. Sofern die Änderung zu einer Schlechterstellung des Kunden führt, ist eine Änderung nur unter der Bedingung zulässig, dass sipgate dies dem Kunden spätestens sechs Kalenderwochen vor Inkrafttreten per E-Mail mitteilt.

**8.6.** Nach Ziffern 8.5 und 8.6 beabsichtigte Änderungen der AGB sowie der Leistungsbeschreibung werden dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail mitgeteilt. Dem Kunden steht, wenn sich die Änderung der AGB oder der Leistungsbeschreibung für ihn als nachteilhaft darstellen, zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung nicht schriftlich oder per E-Mail, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil. Der Kunde wird auf diese Folge in der Änderungsmitteilung besonders hingewiesen.

## 9. Wartungs- und Entstördienst

sipgate bietet seinen Kunden jederzeit die Möglichkeit über sein Hilfe-Center auf häufig gestellte Fragen und deren Antworten sowie auf diverse Konfigurationsanleitungen zuzugreifen, über das Kontaktformular schriftlich oder telefonisch die Kundenbetreuung zu kontaktieren und z.B. Störungen zu melden.

## 10. Schlussbestimmungen

**10.1.** Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn sipgate ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

**10.2.** Von sipgate zur Verfügung gestellte kostenlose Zusatzleistungen sind keine Vertragsbestandteile. sipgate kann diese Leistungen nach freiem Ermessen ändern und/oder einstellen. Dies gilt vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen mit dem Kunden.

**10.3.** Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von sipgate auf einen Dritten übertragen.

**10.4.** Die Nutzung von Produkten und Leistungen der sipgate GmbH auf dem Hoheitsgebiet oder durch Bürger der Vereinigten Staaten von Amerika (USA) ist ausgeschlossen.

**10.5.** Die Nutzung von sipgate ist in denjenigen Ländern ausgeschlossen, in denen die Nutzung der Leistung von sipgate nicht gestattet ist.

**10.6.** Zwischen dem Kunden und sipgate kommt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland zur Geltung, wie es zwischen inländischen Personen unter Ausschluss des UN-Kaufrechts gilt, sofern nicht zwingendes Recht die Anwendbarkeit einer anderen Rechtsordnung vorschreibt.

**10.7.** Der Gerichtsstand ist Düsseldorf, soweit der Kunde Kaufmann ist.

**10.8.** sipgate ist berechtigt, die Bestandsdaten des Kunden an Dritte zu übermitteln, soweit dies zum Zwecke der Abtretung oder des Einzugs von Forderungen erforderlich ist. Die gesetzlich zulässige Übermittlung weiterer Daten des Kunden zum Zwecke des Forderungseinzugs bleibt unberührt.

**10.9.** sipgate ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte als Unterauftragnehmer (Subunternehmer) zu erbringen.

## **11. Kundeninformationen nach dem TKG 2012**

### **11.1. Notruf (Festnetz)**

Die Notrufnummern 110 und 112 können über sipgate erreicht werden. Diese sind für Ihre hinterlegte Adresse aktiviert. Der Kunde hat in regelmäßigen Abständen zu überprüfen, ob die persönlichen oder geschäftlichen Angaben stimmen und diese, falls notwendig, zu ändern.

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. Nutzen Sie sipgate 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.

### **11.2. Notruf (Mobilfunk)**

In Deutschland kann ein Notruf zur europaweit geltenden Notrufnummer 112 und zur in Deutschland geltenden nationalen Notrufnummer 110 nur mit eingelegter und gültiger SIM-Karte abgesendet werden. Außerhalb Deutschlands können andere Regelungen gelten. Bei einem Notruf zu 112 und zu 110 können auch Angaben zum Standort des Anrufers an die zuständige Notrufabfragestelle übermittelt werden. Neben den allgemeinen Notrufnummern 110 und 112 kann der Kunde im Küstenbereich der Nord- und Ostsee den SAR Alarmruf (Seenotruf) unter der Rufnummer 124 124 anwählen. Der SAR Alarmruf ersetzt nicht die üblichen Seefunkdienste.

### 11.3. Schlichtungsverfahren

Kunden im Streit mit sipgate über die Erfüllung einer in den § 43a, 43b, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen vorgesehenen Verpflichtungen ihm gegenüber, können bei der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren regelt die Bundesnetzagentur in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung: [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)

### 11.4. Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann jederzeit verlangen, mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis unentgeltlich eingetragen zu werden oder seinen Eintrag wieder löschen oder ändern zu lassen.

### 11.5. Sicherheit oder Integrität der Telefonie- und Datenverarbeitungssysteme

sipgate legt bei der Erbringung seiner Dienstleistungen großen Wert auf die Themen Sicherheit und Integrität ihrer Systeme und Daten sowie eine korrekte Funktionsweise von eingesetzten Systemen. Die Infrastruktur von sipgate 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 potentielle Angriffe auf das Netz von sipgate als auch für die vorgeschlagenen und umgesetzten Schutzmaßnahmen. sipgate verfügt über ein Sicherheitskonzept, das von der Bundesnetzagentur abgenommen wurde.

sipgate 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:

- sipgate überprüft die eingesetzten technischen Geräte regelmäßig auf mögliche Sicherheitsschwachstellen, um mögliche Bedrohungen oder Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und beheben zu können.
- sipgate informiert sich laufend über veröffentlichte Sicherheitsschwachstellen.
- sipgate 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.
- sipgate betreibt ein eigenes Network Operation Center, welches u. a. die wesentlichen Netzplattformen und -systeme überwacht.
- sipgate 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.

- sipgate informiert die betroffenen Kunden über eine Verletzung der Sicherheit oder Integrität.
- sipgate hat ein Notfallkonzept umgesetzt und integriert. Werden bei sipgate Schwachstellen in welcher Form auch immer erkannt, werden diese umgehend abgestellt.

#### **11.6. Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche**

Die nationalen Rufnummerngassen 0137, 0138, 01212, 0181, 0185, 0188, 0900 sowie 118xx sind gesperrt. Eine individuelle Sperrung bestimmter nationaler, internationaler Rufnummern und Rufnummerngassen sowie bestimmter Sonderrufnummern ist nicht möglich.

#### **11.7. 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.

#### **11.8. Sperrung von Rufnummernbereichen/neben der Verbindung erbrachten Leistungen**

Der Kunde hat die Möglichkeit der Sperrung bestimmter Rufnummernbereiche nach § 45d Absatz 2 Satz 1.

**11.9.** Die Nutzung des Call by Call- und Preselection-Dienstes der netzquadrat Gesellschaft für Telekommunikation mbH (01064) ist möglich. Weitere Call by Call- und Preselection-Dienste sind derzeit nicht verfügbar.

sipgate GmbH, Düsseldorf, den 18. Juli 2022

Leistungsbeschreibung

sipgate: <https://www.sipgate.de/leistungsbeschreibung>

Preisliste

sipgate: <https://www.sipgate.de/alletarife>

Datenschutz

sipgate: <https://www.sipgate.de/datenschutz>

[Voraussetzungen für die Nutzung – Internetzugang sipgate](#)

[Hinweise zum Absetzen von Notrufnummern sipgate](#)