

## 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Im Rahmen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Allgemeine Geschäftsbedingungen“) haben die im Folgenden verwendeten Begriffe jeweils die folgende Bedeutung:

„**Artikel**“: Artikel der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen;

„**Kunde**“: jede natürliche oder juristische Person, die Ziele verfolgt, die vorherrschend zu ihrer gewerblichen, industriellen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit gehören.

„**PSF-Kunde**“: Kunde, der einer gewerblichen Tätigkeit in der durch das Gesetz über den Finanzsektor geregelten Finanzbranche nachgeht („professionnel du secteur financier“);

„**Sonderbedingung**“: alle Bedingungen von POST Telecom, die für eine spezielle Produkt- oder Dienstkategorie gelten;

„**Vertrag**“: jede auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Träger festgehaltene formalisierte Vereinbarung, in welcher der vom Kunden bestellte Produkt spezifizierte und von beiden Parteien akzeptiert ist;

„**Dienstbeschreibung**“: Spezifizierung des Dienstes oder der Dienste im Anhang jedes Vertrags, wozu ggf. auch die Sonderbedingungen zählen;

„**Dokument der Netzneutralität**“: Das POST Telecom Dokument „Netzneutralität und Qualität des Festnetzinternetzugangservice“ und das Dokument „Netzneutralität und Qualität des mobilen Internetzugangservices“, die in den Verkaufsstellen oder unter [www.post.lu/bedingungen](http://www.post.lu/bedingungen) einsehbar sind;

„**Geräte des Kunden**“: (i) Hardware, physisches Element, Gerät, Installation, Infrastruktur, System und/oder Element, das Bestandteil eines Netzwerks ist, verkaufte Produkte, die der Kontrolle des Kunden unterliegen, und/oder verkaufte Produkte, deren Lieferung oder Übergabe durch einen oder mehrere Zulieferer, bei denen es sich nicht um POST Telecom handelt, der Kunde erwartet, zum Zwecke der Nutzung einer Dienstleistung (einschließlich gebäudeinterner Verkabelung, Leitungsschächte und Verteilerkästen sowie jedes Produkt) und/oder der Interaktion mit einem Dienst jeglicher Art (einschließlich Computer, Fernsehgerät via Decoder, Telefonapparat usw.), sowie (ii) jedes Hardware-Gerät und jede Installation, die keine Zur Verfügung gestellte Produkt sind und an die das Netzwerk von POST Telecom und/oder Zur Verfügung gestelltes Produktangeschlossen werden müssen, um einen oder mehrere der beabsichtigten Dienste ganz oder teilweise bereitzustellen;

„**Regulatorische Anforderungen**“: sämtliche rechtlichen Bestimmungen und/oder nationalen, europäischen oder internationalen Regularisierungsvorschriften, die auf eine der Parteien oder auf den die Dienste betreffenden Bereich anwendbar sind, darunter, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, das Gesetz über den Finanzsektor sowie sämtliche Gesetzbücher und Vorschriften, Gesetze und Verordnungen, Erklärungen und Anforderungen, die auf Grundlage dieser Gesetze anwendbar sind oder von entsprechend befugten Regularisierungsstellen erstellt oder erlassen werden. Im Interesse der Deutlichkeit gilt: Die regulatorischen Anforderungen umfassen auch sämtliche rechtlichen und/oder regulatorischen anwendbaren Bestimmungen, deren Ziel die Bekämpfung von Korruption, Marktmissbrauch und der Straftatbestände des Insiderhandels, des Betrugs und der Geldwäsche ist;

„**Tochtergesellschaft**“: jede Tochtergesellschaft des Kunden und/oder jede Tochtergesellschaft der POST;

„**Tochtergesellschaft des Kunden**“: jede Gesellschaft, (i) an der der Kunde direkt und/oder indirekt über fünfzig Prozent (50 %) der Anteile mit ordentlichem Stimmrecht oder mit dem Recht hält, eine Mehrheit der Mitglieder des Vorstands oder eines gleichwertigen Organs zu wählen, einschließlich ihrer Rechtsnachfolger, Erwerber und/oder Begünstigten,

oder (ii) die direkt und/oder indirekt über fünfzig Prozent (50 %) der Anteile des Kunden hält;

„**Tochtergesellschaft der POST**“: POST Luxembourg und/oder jede Gesellschaft, (i) an der POST Luxembourg direkt und/oder indirekt mindestens fünfzig Prozent (50 %) der Anteile mit ordentlichem Stimmrecht oder mit dem Recht hält, eine Mehrheit der Mitglieder des Vorstands oder eines gleichwertigen Organs zu wählen, einschließlich ihrer Rechtsnachfolger, Erwerber und/oder Begünstigten, oder (ii) die direkt und/oder indirekt mindestens fünfzig Prozent (50 %) der Anteile von POST Luxembourg hält;

„**Höhere Gewalt**“: jedes Ereignis oder jeder Umstand, das/der unvorhersehbar, unvermeidbar und außergewöhnlich ist und nicht im Einflussbereich der Parteien liegt, wodurch die betroffene Partei nicht in der Lage ist, ihre vertragsgemäßen Pflichten ganz oder teilweise zu erfüllen. Insbesondere gilt, und dies wird klargestellt zwecks Eindeutigkeit, dass die folgenden Störungen nicht POST Telecom angelastet werden können: Streiks in Teilen oder im gesamten Verkehrssektor; Teil- oder Generalstreik bei POST Telecom, bei ihren Subunternehmen und/oder Zulieferern; Überschwemmungen, Explosionen oder Feuer; anhaltender Frost und/oder anhaltende Regenfälle oder außergewöhnlicher Schneefall; Zwischenfälle in Betrieb oder Produktion bei POST Telecom, ihren Subunternehmen oder Partnern; Störungen, die ggf. das Netzwerk von POST Telecom beeinträchtigen; Ausfälle, Störfälle und Sicherheitsvorfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von POST Telecom liegen; Verkehrsunfälle, Staus sowie jedes andere Ereignis, das nach Auffassung der Gerichte allgemein als höhere Gewalt zu betrachten ist;

„**ILR**“: das „*Institut Luxembourgeois de Régulation*“ (luxemburgische Regulierungsbehörde);

„**Sicherheitsvorfall**“: alle Versuche oder Handlungen von Hacking, Computerattacken und/oder physischen oder sonstigen Schäden sowie alle Umstände, die sich negativ auf die Sicherheit der Produkte, Geräte des Kunden oder des Netzwerks von POST Telecom auswirken können;

„**Vertrauliche Informationen**“: alle Informationen, die im Zusammenhang mit dem Vertrag von einer der Parteien offengelegt, generiert und/oder verfügbar gemacht und als vertraulich bezeichnet oder gekennzeichnet werden oder aufgrund ihrer Art oder der Umstände nach vernünftigem Ermessen als vertraulich zu betrachten sind, die im Rahmen der Dienstleistung sowie im Sinne von Artikel 15 verarbeiteten personenbezogenen Daten und von Artikel 16 geschützte Informationen eingeschlossen;

„**Gesetz über den Finanzsektor**“: Gesetz vom 5. April 1993 über den Finanzsektor in seiner geänderten Fassung;

„**Datenschutznotiz für gewerbliche Kunden**“: Die Notiz zum Schutz personenbezogener Daten von POST Telecom, die in den Verkaufsstellen oder unter [www.post.lu/bedingungen](http://www.post.lu/bedingungen) einsehbar sind;

„**Personal von POST Telecom**“: Mitarbeiter, unabhängig von ihrem Status und/oder der Art ihrer Arbeitsbeziehung zu POST Telecom, die direkt oder indirekt, ggf. auch nur gelegentlich oder teilweise, an der Erbringung von Diensten mitwirken und/oder in den Räumlichkeiten des Kunden oder in Räumlichkeiten, über die der Kunde die Kontrolle ausübt, im Zusammenhang mit den Diensten tätig sind;

„**Partei(en)**“: bezeichnet den Kunden und POST Telecom gemeinsam;

„**Preis**“: auf die Dienste anwendbarer Preis, wie im Vertrag vereinbart, der vom Kunden vertragsgemäß zu zahlen ist;

„**POST Luxembourg**“: POST Luxembourg, öffentliches Unternehmen, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Luxemburg unter der Nummer J28 und mit Sitz in 20, rue de Reims, L-2020 Luxemburg;

„**POST Telecom**“: POST Telecom S.A., mit Sitz in 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxemburg, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Luxemburg

unter der Nummer B 43290, Inhaberin der Niederlassungsbewilligung Nr. 00116288/55 und vom Finanzministerium als PSF für unterstützende Tätigkeiten im Sinne des Gesetzes über den Finanzsektor anerkannt und insbesondere als Kundenkommunikationsstelle (Artikel 29-1 des Gesetzes über den Finanzsektor), Betreiber von primären IT-Systemen des Finanzsektors (Artikel 29-3 des Gesetzes über den Finanzsektor) und Betreiber von sekundären IT-Systemen und Kommunikationsnetzwerken des Finanzsektors (Artikel 29-4 des Gesetzes über den Finanzsektor) zugelassen;

„**Produkt**“: jedes materielle oder immaterielle Gut, das im Rahmen eines Vertrags verkauft, gemietet oder zur Verfügung gestellt wird;

„**Zur Verfügung gestelltes Produkt**“: jedes Produkt, einschließlich Hardware, physisches Element, Gerät, Installation, Infrastruktur, System und/oder Element, das Bestandteil eines Netzwerks ist, das dem Kunden von POST Telecom im Rahmen eines Dienstes entgeltlich (gemietetes Produkt) oder unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, wobei die Modalitäten im Vertrag festgelegt sind;

„**Verkauftes Produkt**“: jedes Produkt, das dem Kunden von POST Telecom verkauft wird;

„**Geistiges Eigentum**“: ohne Anspruch auf Vollständigkeit, sämtliche aktuellen und zukünftigen Patente, Gebrauchsmuster, Ideen und Rechte im Zusammenhang mit Erfindungen (unabhängig von der Patentierbarkeit und Umsetzung), Verbesserungen, sämtliche Urheberrechte und verwandte Schutzrechte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf moralische Rechte sowie Rechte bezüglich Vervielfältigung, Weitergabe, Veröffentlichung, Vermiet- und Verleiherechte), (eingetragene oder nicht eingetragene) Marken, Handelsmarken, Produktnamen, Schriftzüge, Slogans, Handelsnamen, Firmenbezeichnungen und Ruf, Domain-Namen, Rechte an Datenbanken, Rechte bezüglich vertraulicher und/oder exklusiver Informationen (einschließlich, ohne Einschränkung, Know-how und Geschäftsgeheimnisse), Rechte in Bezug auf das unverwechselbare Aussehen des Produkts, Rechte im Zusammenhang mit dem Firmenwert, das Recht, im Plagiatsfall zu handeln, Rechte in Bezug auf unlauteren Wettbewerb, Software-Rechte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Algorithmen, API-Schnittstellen, Quellcodes, ausführbare und Objekt-Codes, Geräte, Ausführung von Schaltkreisen und Assembler), Netzwerk-Konfigurationen und -Architekturen, Konzepte, Marketing- und Entwicklungspläne, Verfahren und jedes andere Recht des geistigen Eigentums, unabhängig davon, ob eingetragen oder nicht, und einschließlich sämtlicher Anwendungen und Verlängerungen oder Erweiterungen dieser Rechte sowie ähnliche oder gleichwertige Rechte oder jede Form des Schutzes, der weltweit Bestand hat. Um jegliche Zweifel auszusräumen, wird klargestellt, dass unter das geistige Eigentum auch jede Aktualisierung, jedes Upgrade, jede Verbesserung und Optimierung, alle Konfigurationen und Erweiterungen sowie sämtliche verbundenen Arbeiten im Zusammenhang mit den vorstehend genannten Elementen, mit der zugehörigen Dokumentation oder den entsprechenden Handbüchern fallen;

„**Regulierungsstelle**“: jede nationale oder europäische Behörde, die über eine Verordnungs- oder Aufsichtsbefugnis bezüglich eines beliebigen Teils der Tätigkeit der Parteien verfügt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Finanzaufsichtsbehörde (*Commission de Surveillance du Secteur Financier*), die luxemburgische Regularisierungsbehörde (*Institut Luxembourgeois de Régulation*) sowie den Wettbewerbsrat oder jede Nachfolge-Institution, -Agentur oder -Behörde;

„**Netzwerk von POST Telecom**“: jedes Element des Netzwerks und der verbundenen Infrastruktur (einschließlich Hardware, Geräte oder Installationen, bei denen es sich nicht um Zur Verfügung gestelltes Produkt handelt, aber mit Ausnahme sämtlicher

- verkauften Produkte), das ganz oder teilweise von POST Telecom eingesetzt wird, um einen Dienst bereitstellen und/oder mit diesem zu interagieren; „Dienst“: jede Dienstleistung von POST Telecom, die im Vertrag genannt ist;
- „**Kommunikationsdienst(e)**“: Dienst(e) zum Anschluss an ein öffentliches Kommunikationsnetz und/oder elektronische(r) Kommunikationsdienst(e), der/die im Sinne des Gesetzes vom 27. Februar 2011 über Netzwerke und elektronische Kommunikationsdienste in seiner geänderten Fassung für die Öffentlichkeit zugänglich ist/sind;
- „**Subunternehmer**“: Subunternehmen einer der Parteien, das in die Durchführung des Vertrags und/oder die Bereitstellung der Dienste ganz oder teilweise eingebunden ist, jedes Subunternehmen der POST bzw. Subunternehmen Dritter eingeschlossen;
- „**Subunternehmen der POST**“: jede Tochtergesellschaft der POST, welcher POST Telecom einen Teil oder sämtliche Pflichten, die Letzterer obliegen, im Rahmen der Vertragserfüllung überträgt;
- „**Subunternehmen Dritte**“: jedes Subunternehmen, bei dem es sich nicht um eine Tochtergesellschaft der POST handelt und an das POST Telecom einen beliebigen Teil der Dienste und/oder ihre vertragsgemäßen Pflichten ganz oder teilweise untervergift.
- 2. ANWENDUNGSBEREICH UND VERTRAGSABSCHLUSS**
- 2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jeden Vertrag, bei dem der Kunde ordnungsgemäß darüber informiert wurde, dass sie für diesen Vertrag gelten.
- 2.2. **Bestellung** Der Kunde kann gemäß den von POST Telecom vorgesehenen Modalitäten und Mitteln, die sich insbesondere in Abhängigkeit vom jeweiligen Dienst bzw. Produkt und/oder von der betreffenden Kundenkategorie unterscheiden können, ein Produkt und/oder einen Dienst bestellen.
- 2.3. **Identifizierung – Zahlungsfähigkeit** Vor dem Vertragsabschluss und während der gesamten Laufzeit eines Vertrags kann POST Telecom vom Kunden verlangen, alle Informationen zu liefern, die für seine Identifizierung und ggf. seine Zahlungsfähigkeit notwendig sind. POST Telecom kann die Bereitstellung oder die Fortsetzung der Bereitstellung eines Dienstes oder eines Produkts von der Hinterlegung einer Kautions oder einer Bankgarantie, von einer Vorauszahlung durch den Kunden oder von der Auferlegung kürzerer Abrechnungs- oder Zahlungsfristen abhängig machen. Die hinterlegte Summe wird nicht verzinst und dem Kunden vorbehaltlich der regelmäßigen Zahlung der vertraglich vereinbarten Summen zu den Fälligkeitsdaten bei Vertragsende zurückerstattet (oder frühestens vierundzwanzig (24) Monate nach dem Tag, an dem die Kautions oder Bankgarantie hinterlegt wurde).
- 2.4. **Vertragsabschluss** Der Vertrag wird mit Eintreten des ersten der folgenden Ereignisse geschlossen: Unterzeichnung des Vertrags durch alle Parteien, Bestellbestätigung durch POST Telecom, Aktivierung des bezogenen Dienstes oder Lieferung des durch den Kunden bestellten Produkts.
- 2.5. **Vollständigkeit** Die Sonderbedingungen, die Datenschutznachricht für gewerbliche Kunden, das Dokument der Netzneutralität und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie alle anderen ausdrücklich im Vertrag genannten Dokumente sind integraler Bestandteil des Vertrags und stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien für die Bereitstellung des betreffenden Produkts oder Dienstes dar, wobei alle anderen Bedingungen, die nicht von den Parteien akzeptiert wurden, ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 2.6. Bei Unstimmigkeiten zwischen den Bestimmungen der verschiedenen Vertragsdokumente sind diese Bestimmungen in der Reihenfolge ausschlaggebend, die in Artikel 2.5 bestimmt wird.
- 3. RECHNUNGS AUSSTELLUNG UND ZAHLUNG**

- 3.1. POST Telecom stellt das Produkt und/oder den aktivierten Dienst in Übereinstimmung mit den Preisen und Tarifen in Rechnung, die im Rahmen des Vertrags gelten, ggf. zuzüglich aller anwendbarer Steuern zu dem zum Zeitpunkt der Rechnungsausstellung geltenden Sätzen.
- 3.2. Die Rechnungen können auf jedem Weg übermittelt werden, insbesondere auf elektronischem Weg, wenn POST Telecom über eine elektronische Adresse des Kunden verfügt oder dieser über einen persönlichen Online-Bereich verfügt, der von POST Telecom festgelegt wird. Die Übersendung einer Papierrechnung kann zusätzliche Fakturierung auslösen.
- 3.3. Die von POST Telecom für den Dienst gestellten Rechnungen sind für die Abrechnung zwischen den Parteien maßgebend.
- 3.4. Der Kunde hat nach Zustellung einer Rechnung eine Frist von fünfzehn (15) Tagen zur Verfügung, um diese Rechnung schriftlich unter Nennung der Gründe dafür ganz oder teilweise anzufechten. Die Vorlage einer schriftlichen Anfechtung entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der Rechnung.
- 3.5. Jede Rechnung ist innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist und Zahlungsweise zu begleichen. Bei einer nicht fristgerechten Zahlung hat POST Telecom das Recht, Kosten für die Beitreibung in Rechnung zu stellen, die aufgrund von Zahlungsverzug des Kunden angefallen sind.
- 3.6. Für die in Rechnung gestellten Beträge, die nicht innerhalb einer Frist von einem (1) Monat ab Fälligkeitsdatum oder dem vertraglich vorgesehenen Ende der Zahlungsfrist oder ansonsten einen (1) Monat nach Rechnungserhalt begleichen werden, werden automatisch Zinsen zum gesetzlichen Satz fällig.
- 3.7. **Unstimmigkeiten** Im Fall, dass der Kunde eine Rechnung ordnungsgemäß begleichen hat, aber einer der Parteien zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen angemessener Umstände auffällt, dass die besagte Rechnung eine Unstimmigkeit oder einen Fehler aufweist, kann die betroffene Partei, binnen sechzig (60) Tagen nach Zustellung der betroffenen Rechnung, diese im Fall des Kunden reklamieren bzw. im Fall von POST Telecom eine korrigierte Rechnung stellen. Anderenfalls wird die Rechnung als richtig und ordnungsgemäß ausgeführt und vollständig vom Kunden akzeptiert betrachtet.
- 3.8. **Unverzügliche Zahlung und Vorauszahlung** Unterliegt der Kunde einem Insolvenzverfahren, hat der Kunde Zahlungsaufschub beantragt, befindet sich der Kunde in einem gerichtlichen Liquidationsverfahren oder hat der Kunde eine Aufsichtsbehörde von der Absicht unterrichtet, eine freiwillige Liquidation einzuleiten (nicht im Zusammenhang mit einer Umstrukturierung oder Neuorganisation); oder (ii) ist dem Kunden ein gerichtlich bestellter oder sonstiger Verwalter, ein Konkursverwalter oder ein anderer amtlicher Verwalter zur Verwaltung seiner gesamten oder eines wesentlichen Teils seiner Vermögenswerte zur Seite gestellt, oder (iii) unterliegt der Kunde einem Verfahren, Umständen oder einer mit den vorstehenden Situationen vergleichbaren Situation im Rahmen einer beliebigen zuständigen Gerichtsbarkeit, hat POST Telecom das Recht, eine unverzügliche Zahlung fälliger Forderungen und/oder die monatliche Vorauszahlung fällig werdender Forderungen zu verlangen.
- 4. VERTRAGSERFÜLLUNG DURCH POST TELECOM**
- 4.1. **Bereitstellung** Sofern nichts anderes vereinbart wurde, stellt POST Telecom das Produkt und/oder den Dienst bereit bzw. aktiviert ggf. das Produkt und/oder den Dienst baldmöglichst nach Vertragsabschluss, und zwar in Abhängigkeit von den technischen Möglichkeiten und ihren Ressourcen. Bei Verstoß gegen Artikel 7.4 kann POST Telecom die Dienstaktivierung oder die Produktlieferung verweigern oder aussetzen.
- 4.2. **Änderung** POST Telecom kann während der ganzen Laufzeit des Vertrags - nach eigenem Ermessen,

- ohne zusätzliche Kosten für den Kunden und ohne die wesentlichen Eigenschaften (zum Beispiel: Preis, Geschwindigkeit des Datenverkehrs, Kommunikationsvolumen, das im Abonnement enthalten ist) des Dienstes und/oder Produkts zu ändern - die Mittel und Modalitäten ihrer Bereitstellung (einschließlich Routing, verwendete technische und/oder technologische Spezifikationen) ändern, insbesondere, um technologische Weiterentwicklungen und/oder technische und regulatorische Zwänge und solche Zwänge zu berücksichtigen, die nach Vertragsabschluss eingetreten sind.
- 4.3. **Arbeiten** Wenn in der Dienstbeschreibung nicht anders geregelt, informiert POST Telecom, falls sich Arbeiten von POST Telecom an den Geräten des Kunden oder an einem Teil davon als für die einwandfreie Vertragserfüllung notwendig erweisen, den Kunden umgehend über das Datum dieser Arbeiten. Wenn dafür Arbeiten von POST Telecom vor Ort erforderlich sind, behält sich POST Telecom das Recht vor, eine Entschädigung für die Anfahrt in Rechnung zu stellen, wenn der Kunde die Arbeiten ablehnt, abwesend ist oder sich am vereinbarten Datum nicht vertreten lässt und den Termin für die Arbeiten nicht spätestens drei (3) Werktagen vor dem ursprünglich vorgesehenen Datum verschoben hat. Wenn die Gefahr besteht, dass durch die Arbeiten erhebliche Schäden an einem Gerät des Kunden entstehen, kann ein Arbeitsprotokoll erstellt werden, in dem der aktuelle Zustand des Geräts vor und nach Durchführung der Arbeiten erfasst wird. Wenn sich der Kunde oder sein Vertreter weigert, auf ein solches Arbeitsprotokoll zurückzugreifen, kann POST Telecom in Übereinstimmung mit Artikel 13 die Durchführung der Arbeiten verweigern und/oder den Vertrag aussetzen oder kündigen. Wird am Ende der Arbeiten kein gegenseitiger Vermerk gemacht, gilt das Arbeitsprotokoll als vom Kunden oder von seinem Vertreter akzeptiert.
- 4.4. **Zugang zu den Geräten** Wenn POST Telecom oder eines ihrer Subunternehmen Arbeiten in einer Räumlichkeit des Kunden ausführen, verpflichtet sich POST Telecom, dass das vor Ort eingesetzte Personal von POST Telecom sich an die beim Kunden geltenden Regeln hält, die der Kunde spätestens vor dem Datum des Inkrafttretens des betreffenden Vertrags mitteilt. Im Fall einer Änderung der Regeln nach diesem Datum verpflichtet sich der Kunde, POST Telecom mit ausreichender Vorlaufzeit schriftlich hiervon in Kenntnis zu setzen. Wirken sich diese Änderungen in irgendeiner Weise ganz oder teilweise auf die Dienste und/oder den Preis aus, vereinbaren die Parteien diese in Form eines Nachtrags zum Vertrag. POST Telecom ist unter keinen Umständen für die Folgen eines Verzugs oder eines Schadens haftbar, der dadurch entsteht, dass der Kunde ohne hinreichenden Grund dem Personal von POST Telecom nach Aufforderung durch POST Telecom den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden und/oder zu den Geräten des Kunden und/oder zum zur Verfügung gestellten Produkt verweigert und/oder dass der besagte Zugang mit Verzögerung gewährt wird.
- 4.5. **Geräte des Kunden** POST Telecom ist nicht für die Angemessenheit und die Konformität der Geräte des Kunden verantwortlich. Der Kunde kann auf seine Kosten - sofern er die Bedingungen hierfür erfüllt und die technischen Möglichkeiten dafür gegeben sind - einen Installationsdienst für das Produkt und/oder die Anpassung eines Geräts des Kunden (zum Beispiel die interne Verkabelung in einem Gebäude) beauftragen. Für bestimmte Dienste kann der Kunde außerdem verpflichtet sein, ein Kit zu kaufen, mit dem er selbst die Installation des Dienstes vornehmen kann. POST Telecom hat das Recht, auf erste Aufforderung hin, Informationen über die technischen Eigenschaften der Geräte des Kunden, einschließlich des Netzwerks und der Installation, zu erhalten, wenn diese Informationen

- zur angemessenen Vertragserfüllung beitragen können.
- 4.6. Reklamationen** Bei Fragen oder Reklamationen kann der Kunde, wenn es vertraglich nicht anders geregelt ist, POST Telecom über das Kundenzentrum von POST Telecom, das täglich rund um die Uhr erreichbar ist (Kontaktangaben unter [www.post.lu](http://www.post.lu)), oder auf jedem anderem Weg, den POST Telecom anbietet, erreichen, um gemäß den Modalitäten, die in der Dienstbeschreibung näher erläutert sind, Fragen zu stellen oder eine Reklamation vorzubringen. Die interne Beschwerdeabteilung von POST Telecom beantwortet in der Regel alle auf diese Weise eingehenden Reklamationen innerhalb von zehn (10) Werktagen nach ihrem Eingang. Wenn die Bearbeitung eines Vorgangs länger dauert, verpflichtet sich POST Telecom, innerhalb der oben genannten Frist eine Empfangsbestätigung an den Kunden zu schicken, auf der die Vorgangsnummer der Reklamation für den weiteren Schriftverkehr angegeben ist. Auf dieser Grundlage kann der Kunde die Abwicklung der Reklamation weiterverfolgen, indem er über die vorstehend genannten Wege Kontakt mit POST Telecom aufnimmt.
- 4.7. Störungen** Bei Störungen sind die Fristen und Kosten für die Wiederherstellung eines Dienstes in der entsprechenden Dienstbeschreibung angegeben.
- 4.8. Charakteristik des Internets** Der Kunde erklärt und versichert, die Charakteristik und Einschränkungen des Internets vollständig zu kennen, und insbesondere zu wissen, dass die technische Zuverlässigkeit der Übertragung von Daten und Informationen über das Internet begrenzt ist, denn diese Daten und Informationen laufen über eine Reihe von Netzwerken mit unterschiedlichen technischen Eigenschaften und Kapazitäten, sodass der Zugang zu besagten Daten und Informationen verschiedentlich schwierig bis unmöglich sein kann.
- 4.9.** Der Kunde erklärt Folgendes und erkennt ausdrücklich an:
- (i) dass bei allen IT-Geräten (Server, Rechner usw.) das Risiko eines Eindringens unbefugter Dritter besteht und dass daher sämtliche Geräte beschädigt sein können oder Gefahr laufen, beschädigt zu werden, und dass die Informationen, die im Internet verfügbar sind, nicht vor eventueller missbräuchlicher Verwendung (freier Zugriff) oder potenziellen Viren geschützt sind;
  - (ii) dass jede Person einen Link erstellen kann, über den der Zugriff auf eine Seite und/oder Teile ihrer Inhalte erfolgt, die sich auf einem Rechner oder Server befinden, und dass die Kommunikation durch eine solche Seite Risiken und Gefahren mit sich bringt.
- 4.10. Kundenauftrag** Der Kunde kann eine oder mehrere natürliche Personen beauftragen, die insbesondere namentlich auf einem Dokument identifiziert werden, das in Übereinstimmung mit den Modalitäten und Mitteln abzufassen ist, die von POST Telecom vorgesehen sind, um im Namen und für Rechnung des Kunden in Verbindung mit allen Produkten und/oder mit vom Kunden abonnierten Diensten und/oder mit allen Themen in Bezug auf den betreffenden Vertrag/die betreffenden Verträge aufzutreten.
- 5. ÜBERWACHUNG UND EVALUIERUNG**
- 5.1.** POST Telecom behält sich das Recht vor, direkt oder indirekt Überwachungsstätigkeiten, technische Tests und/oder Analysen durchzuführen, um das Qualitäts- und/oder Sicherheitsniveau der Dienste oder eines Teils davon sowie die Vertragserfüllung zu überprüfen, entweder durch beliebiges Personal von POST Telecom (einschließlich interner Sicherheitsteams) oder durch externe Experten eigener Wahl.
- 5.2.** POST Telecom ist nicht verpflichtet, den Kunden von der Durchführung derartiger Evaluierungen in Kenntnis zu setzen, es sei denn, POST Telecom benötigt für diese Zwecke Zugang zu den Geräten des Kunden oder eines Teils davon oder zu den Räumlichkeiten des Kunden. Im letzteren Fall benachrichtigt POST Telecom den Kunden mindestens drei (3) Werktage im Voraus. Daraufhin gewährt der Kunde POST Telecom einen entsprechenden Zugang zu den Geräten und Räumlichkeiten, die Gegenstand dieser Evaluierungen oder für diese zweckdienlich sind. Die Parteien organisieren einen solchen Zugang (einschließlich Planung und Dauer) auf angemessene Weise und in Treu und Glauben. Der Kunde leistet von seiner Seite aus jede Form der Hilfe und Unterstützung, die zur reibungslosen Durchführung dieser Evaluierungen notwendig ist.
- 5.3.** Im Fall, dass POST Telecom entscheidet, einen oder mehrere externe Experten im Rahmen einer solchen Evaluierung hinzuziehen, verpflichtet sich POST Telecom, den Kunden davon im Voraus zu unterrichten. Wenn der Kunde es verlangt, unternimmt POST Telecom alles Notwendige, damit der externe Experte/die externen Experten vor Arbeitsaufnahme eine Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet/unterzeichnen.
- 5.4.** Der Kunde verpflichtet sich, unverzüglich jedes bei einer solchen Evaluierung erkannte Problem zu beheben (zum Beispiel eine tatsächliche oder potenzielle Schwachstelle, Sicherheitslücke oder Störung usw., insbesondere im Zusammenhang mit den Geräten des Kunden) und die damit verbundenen Kosten zu übernehmen, bis das Ergebnis einer darauf folgenden erneuten Evaluierung zeigt, dass das erkannte Problem ordnungsgemäß behoben worden ist.
- 6. DATENWEITERVERARBEITUNG**
- 6.1. Datenweiterverarbeitung durch POST Telecom** Der Kunde versteht und erklärt sich damit einverstanden, dass POST Telecom im Rahmen und für die Zwecke der Bereitstellung der Dienste das Recht hat, die Dienste von regulierten oder nicht regulierten Subunternehmen, die außerhalb Luxemburgs und inner- und außerhalb der EU ansässig sind, in Anspruch zu nehmen, insbesondere die Dienste folgender Subunternehmen:
- POST Luxembourg im Fall interner unterstützender Leistungen (hierbei insbesondere Personalwesen, Rechnungswesen, Rechtsfragen, interne IT, Einkauf) und IKT-Dienste zur Bereitstellung der Dienste;
  - Subunternehmen der POST, u. a. Victor Buck Services S.A. für die Zwecke der Rechnungsstellung, oder
  - jedes andere Subunternehmen, das im Vertrag genannt ist.
- Das Verzeichnis der Subunternehmen kann sich im Verlauf der Vertragsbeziehung zwischen POST Telecom und dem Kunden ändern. Der Kunde erklärt sich unter Vorbehalt der Bestimmungen des Artikels 16.5 hiermit einverstanden.
- 6.2. Haftung** Im Fall einer Datenweiterverarbeitung gemäß diesem Artikel 6 haftet POST Telecom für jede Handlung und Unterlassung ihres oder ihrer Subunternehmen, ganz so, als hätte POST Telecom selbst die Handlung oder Unterlassung begangen.
- 6.3. CSR** POST Telecom fühlt sich als Unternehmen ihrer gesellschaftlichen Verantwortung verpflichtet und unternimmt jede Anstrengung, um bei allen ihren Subunternehmen die Einhaltung der Werte und Zusagen, die Gegenstand ihres Verhaltenskodex für Zulieferer sind, der unter [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu) zur Verfügung steht, durchzusetzen.
- 7. PFLICHTEN DES KUNDEN**
- 7.1. Verwendung des Dienstes oder Produkts** Der Kunde verwendet jeden Dienst und/oder jedes Produkt nach bestem Wissen und Gewissen und entsprechend den Anweisungen des Herstellers oder von POST Telecom. Er haftet für ihre betrügerische und/oder missbräuchliche Verwendung durch ihn selbst oder durch einen Dritten in vollem Umfang, wenn eine solche Verwendung von ihm geduldet oder unterstützt wird. Der Kunde verpflichtet sich dazu, die etwaigen Regeln der Fair Use Policy einzuhalten, die ggf. im geltenden Vertrag für den betreffenden Dienst im Detail aufgeführt sind.
- 7.2.** POST Telecom teilt dem Kunden alle festgestellten Verstöße gegen Artikel 7.1 mit. In einem solchen Fall erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass POST Telecom (i) die in Anspruch genommenen Leistungen in Übereinstimmung mit dem geltenden Preis in Rechnung stellt und/oder (ii) den so bereitgestellten Dienst für die restliche Dauer des betreffenden Abrechnungszeitraums begrenzt, wenn der Kunde solche Mängelschichten nicht sofort einstellt oder wenn er sie wiederholt (wobei eine solche Begrenzung zu einer Qualitätsminderung bei bestimmten Diensten führen kann, und zwar insbesondere bei solchen Diensten, die sehr große Bandbreiten erfordern).
- 7.3. Prüfung durch den Kunden** Vor dem Vertragsabschluss erklärt der Kunde, dass er alle technischen und betriebstechnischen Daten des Dienstes und/oder des betreffenden Produkts im Hinblick auf seinen Bedarf sowie auf die Kompatibilität und die Angemessenheit jedes betreffenden Geräts des Kunden geprüft hat. Für bestimmte Dienste kann ein Prüf-Tool von POST Telecom zur Verfügung gestellt werden, damit der Kunde prüfen kann, ob der Dienst verfügbar ist und ob die Voraussetzungen für den Bezug dieses Dienstes erfüllt sind. Die von einem solchen Tool gelieferten Ergebnisse dienen nur der Information und stellen keinesfalls eine Bestätigung von POST Telecom für das Abonnement des besagten Dienstes für den Kunden dar. In jedem Fall muss die Erfüllung der technischen Voraussetzungen des Kunden für einen Dienst von POST Telecom bestätigt werden.
- 7.4. Geräte des Kunden** Der Kunde bleibt in vollem Umfang für sämtliche Geräte des Kunden verantwortlich und stellt die Installation durch eine auf diesem Gebiet spezialisierte Fachkraft sicher, die über die erforderliche Qualifikation und jede erforderliche rechtliche Zulassung verfügt, und der Kunde ist verpflichtet, die Geräte zu schützen und jederzeit in einwandfreiem Zustand zu halten und die Konformität mit den geltenden Vorschriften und technischen Spezifikationen für das Produkt bzw. den Dienst sicherzustellen und ihren angemessenen Schutz gegen Sicherheitsvorfälle zu gewährleisten. Diesbezüglich kann POST Telecom (ohne jedoch dazu verpflichtet zu sein) vom Kunden verlangen, ein Software-Upgrade für die Geräte des Kunden vorzunehmen. Andernfalls kann der Betrieb des Dienstes nicht gewährleistet werden. Der Kunde stellt POST Telecom die Geräte des Kunden zu gegebener Zeit zur Verfügung. Wenn der Kunde nicht in der Lage ist, eine diesbezüglich vereinbarte Frist zu halten, setzt er POST Telecom hiervon unmittelbar in Kenntnis und arbeitet mit POST Telecom zusammen, bis die betreffenden Geräte des Kunden zur Verfügung gestellt worden sind. Der Kunde haftet vollumfänglich für alle Folgen jeglichen Verzugs, auch in Bezug auf die Bezahlung der Elemente, die Bestandteil des Preises sind, an POST Telecom.
- 7.5. Sicherheitsvorfall** Bei einem Sicherheitsvorfall muss der Kunde POST Telecom darüber schnellstmöglich informieren. Der Kunde ist für Sicherheitsvorfälle verantwortlich (einschließlich für eventuelle Kosten, die sich aus der Verwendung des Produkts oder des damit in Verbindung stehenden Dienstes ergeben), die ihm zuzuschreiben sind oder zu denen es über ein Gerät des Kunden kommt. POST Telecom kann alle notwendigen Maßnahmen treffen, um einen Sicherheitsvorfall oder ein Sicherheitsvorfallrisiko zu vermeiden oder zu umgehen oder einen eventuellen bekannten Sicherheitsvorfall zu begrenzen, und informiert den Kunden darüber rechtzeitig.
- 7.6.** Der Kunde kann weder einen Dienst noch ein Produkt ganz oder teilweise an Dritte abtreten, vermieten oder weiterverkaufen.
- 7.7. Information** Der Kunde informiert POST Telecom über jeden Sachverhalt, der für die einwandfreie Vertragserfüllung notwendig ist, sobald er davon Kenntnis erhält (oder davon nach vernünftigem Ermessen hätte Kenntnis haben müssen), und insbesondere über jede Änderung seiner Daten, die

- im Vertrag angegeben sind, über jede Inkompatibilität eines Geräts des Kunden mit einem Dienst oder Produkt, über an Elementen der zur Verfügung gestellten Produkte oder des Netzwerks von POST Telecom entstandene Schäden und/oder über jeden Sicherheitsvorfall.
- 7.8. Unterstützung durch den Kunden** Der Kunde stellt kostenlos für die gesamte Vertragslaufzeit die Unterstützung bereit, die in angemessenem Rahmen erwartet werden kann oder notwendig ist, sowie sämtliche nützlichen oder geeigneten Informationen, die POST Telecom bei der Bereitstellung der Dienste vermutlich helfen, sowie während der gesamten Arbeiten von POST Telecom (i) einen angemessenen Empfang und eine angemessene Unterstützung, (ii) einen für das betreffende Produkt und/oder den betreffenden Dienst ausreichend großen, sauberen, ordnungsgemäß belüfteten, den für das betreffende Produkt und/oder den betreffenden Dienst erforderlichen thermischen und hygrometrischen Bedingungen entsprechenden, ausreichend beleuchteten, an eine vorschriftsmäßige, nicht provisorische und problemlos zugängliche Elektroinstallation angeschlossenen und ggf. vorhandene Vertragsbestimmungen erfüllenden Ort oder Raum, (iii) alle in diesem Zusammenhang zweckdienlichen Versorgungen (insbesondere einschließlich Strom) bereit.
- 7.9. Kontakt** Der Kunde benennt aus seinem Personal eine Kontaktperson, die über ausreichende Qualifikationen und Wissen verfügt, um derartige Aufgaben und Pflichten zu übernehmen. Sie ist für sämtliche Aspekte im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste zuständig und ist der zentrale Ansprechpartner für POST Telecom auf diesem Gebiet.
- 7.10. Zugang** Wenn es in der Dienstbeschreibung nicht ausdrücklich anders geregelt ist, stellt der Kunde rechtzeitig (i) einen freien und sicheren Zugang, ggf. im Remote-Modus, zu jedem Gerät des Kunden (einschließlich zu jedem Produkt) bereit, insbesondere zur Fehlerbeseitigung und/oder für die Durchführung von Instandhaltungs- und Wartungsarbeiten in dem Umfang, wie es für die einwandfreie Vertragserfüllung oder für die Integrität der zur Verfügung gestellten Produkte oder des Netzwerks von POST Telecom erforderlich ist. Der Kunde gewährt das Recht auf Inspektion dieser Elemente in dem Maße, wie POST Telecom und/oder ggf. ihre Subunternehmen der Ansicht sind, dass ein solcher Zugang und/oder eine derartige Inspektion für die einwandfreie Vertragserfüllung erforderlich sind.
- 7.11. Genehmigung** Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde bei den zuständigen Stellen und ggf. beim Eigentümer der Immobilie, für die der Dienst bereitgestellt werden soll, sämtliche erforderlichen Genehmigungen eingeholt hat, die für den betreffenden Dienst oder das betreffende Produkt erforderlich sind.
- 7.12. Marken und Logos** Der Kunde darf auf keinen Fall die Marken, Logos oder andere Unterscheidungsmerkmale entfernen, die eventuell auf einem Produkt aufgebracht sind.
- 7.13. Nichterfüllung von Pflichten** Wenn der Kunde seinen Verpflichtungen, die ihm aufgrund dieses Artikels 7 obliegen, nicht oder nicht vollständig nachkommt oder wenn begründete Zweifel daran bestehen, dass er diese Verpflichtungen erfüllt, kann POST Telecom nicht für die Folgen irgendeines Verzugs oder eines Schadens, die durch diese Situation entstehen, haftbar gemacht werden und hat das Recht, (i) ihre Arbeiten und/oder die Bereitstellung der Produkte oder der Dienste ganz oder teilweise abzulehnen, auszusetzen oder zu verschieben und (ii) alle zusätzlichen Kosten und/oder Schäden in Rechnung zu stellen, die durch diese Situation entstehen.
- 7.14.** Gemäß den regulatorischen Anforderungen ist POST Telecom verpflichtet, die Identität ihrer Kunden zu ermitteln und zu überprüfen. In diesem Zusammenhang verpflichtet sich der Kunde, POST Telecom die einschlägigen Informationen, die POST

- Telecom zum Abschluss des vorliegenden Vertrags und über die gesamte Vertragsbeziehung hinweg ggf. anfordert, an POST Telecom zu übermitteln. Der Kunde garantiert, dass die Angaben zur Identifizierung des Kunden, seiner Stellvertreter oder Beauftragten und der wirtschaftlich Begünstigten des Kunden wahrheitsgemäß sind, und der Kunde verpflichtet sich, diese Angaben über die gesamte Vertragsbeziehung hinweg auf aktuellem Stand zu halten. Jede Änderung der an POST Telecom übermittelten Informationen muss spätestens 10 Tage nach der Änderung unter den Bedingungen des Artikels 17 mitgeteilt werden. Diese Pflicht wird als wesentlich betrachtet und ihre Verletzung kann die fristlose Aussetzung des Vertrags durch POST Telecom entsprechend Artikel 13.1 (vi) nach sich ziehen.
- 7.15. Schadloshaltung** Der Kunde akzeptiert unwiderruflich und vorbehaltlos, POST Telecom, sowie die Tochtergesellschaften der POST Group, Vertreter, Arbeitnehmer und Partner vor sämtlichen Beschwerden, Haftungsfällen, Verlusten, Kosten, Ausgaben (insbesondere Anwaltskosten und -honorare, Sachverständigenkosten, Gerichtskosten, eventuelle Entschädigungsleistungen, Gewinnausfällen usw.) zu schützen und schadloos zu halten, ungeachtet ihrer Art, die sich direkt oder indirekt aus der Nichterhaltung einer Verpflichtung durch den Kunden ergeben.
- 8. PFLICHTEN VON POST TELECOM**
- 8.1.** Bei der Bereitstellung der Dienste handelt POST Telecom mit der gebotenen Sorgfalt, die von einem ehrlichen, fachkundigen und professionellen Dienstleister unter vergleichbaren Umständen und im Rahmen vergleichbarer vertraglicher Bedingungen erwartet werden kann.
- 8.2.** POST Telecom unternimmt alle Anstrengungen zur vertragsgemäßen Bereitstellung der Dienste. Vorbehaltlich der Anwendung einer Dienstgütevereinbarung bezüglich eines oder mehrerer spezifischer Dienste beschränkt sich die Verpflichtung von POST Telecom im Hinblick auf die Vertragserfüllung auf eine Mittelverpflichtung.
- 8.3.** Vorbehaltlich sämtlicher spezifischer oder abweichenden Bestimmungen im betreffenden Vertrag gilt Folgendes:
- (i) POST Telecom benennt aus ihrem Personal Kontaktpersonen, die über ausreichende Qualifikationen und Wissen verfügen, um derartige Aufgaben und Pflichten zu übernehmen.
- (ii) Zum Zwecke der Durchführung der Dienste legt POST Telecom ggf. in der Dienstbeschreibung ein Verfahren zum Erhalt der Dienste fest und setzt es um.
- 8.4.** Bezüglich der Risiken im Zusammenhang mit der Bereitstellung von IKT- und Telekommunikationsdiensten und vorrangig internationalen Kommunikationsdiensten, bei denen Infrastrukturen und/oder Netzwerke zum Einsatz kommen, die keine Netzwerke von POST Telecom sind, oder Geräte, Hardware und/oder Installationen, die keine zur Verfügung gestellten Produkte sind, bemüht sich POST Telecom, die Kontinuität und Qualität der Dienste sowie die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Netzwerks von POST Telecom sicherzustellen, unter dem Vorbehalt technischer Beschränkungen und mit nach kaufmännischen Gesichtspunkten angemessenem Mitteleinsatz.
- 8.5.** POST Telecom unternimmt jede wirtschaftlich vertretbare Maßnahme, die ihr zur Verfügung steht, insbesondere unter Berücksichtigung des Stands der Technik bei Vertragsschluss, damit ein Eindringen in das Netzwerk von POST Telecom und/oder in das zur Verfügung gestellte Produkt verhindert wird. Der Kunde erkennt an, dass es sich hier nur um eine Mittelverpflichtung handelt, und übernimmt die gesamte Verantwortung für jedes Eindringen und/oder die Folgen, die sich durch das Verhalten, Verschulden oder Unterlassen von Seiten des Kunden ergeben und die dadurch begünstigt worden sein könnten (u. a. durch Mitarbeiter, durch

Besucher und/oder Subunternehmer), insoweit es sich dabei nicht um eine Person handelt, die normalerweise sorgfältig und umsichtig arbeitet.

- 9. VERKAUF, MIETE ODER ZURVERFÜGUNGSTELLUNG EINES PRODUKTS**
- 9.1. Garantie für ein verkauftes Produkt.** Der Kunde besitzt bei jedem gekauften Produkt die gesetzliche Garantie auf verdeckte Mängel. Bei bestimmten Produkten ist eine kommerzielle Garantie inbegriffen oder kann durch den Kunden im betreffenden Vertrag vereinbart werden. Jede Form von Garantie, jede Abhilfe oder Haftung von POST Telecom ist ausgeschlossen, wenn der Kunde bei der Übergabe des Produkts den Fehler kannte oder wenn ihm der Fehler nach vernünftigem Ermessen hätte bekannt sein müssen. Gebrauchte Produkte werden im Ist-Zustand verkauft, und es wird davon ausgegangen, dass dieser dem Kunden bekannt ist.
- 9.2. Zur Verfügung gestellte Produkte.** Im Rahmen bestimmter Dienste vermietet POST Telecom ein Produkt oder stellt dem Kunden ein zur Verfügung gestelltes Produkt zur Verfügung. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wird, bleibt ein solches zur Verfügung gestelltes Produkt ausschließliches Eigentum von POST Telecom und darf vom Kunden, der in keiner Weise über das Produkt verfügen kann, auf keinen Fall verkauft, untervermietet, umgewandelt, verpfändet, als Sicherheit hinterlegt oder in irgendeiner Form durch den Kunden an Dritte ausgeliehen werden.
- 9.3. Haftung.** Der Kunde haftet allein für die Verwendung und den Erhalt des zur Verfügung gestellten Produkts (darunter fallen auch zur Verfügung gestellte Produkte, die bereits an den Kunden geliefert, von diesem aber noch nicht verwendet und/oder aktiviert worden sind oder die vorübergehend vom Netz getrennt wurden) nach bestem Wissen und Gewissen, sowie für deren Schutz gegen Sicherheitsvorfälle. Der Kunde haftet für jede Beschädigung, für Verlust, Diebstahl und/oder Zerstörung eines zur Verfügung gestellten Produkts, unabhängig vom Grund, u. a. durch das Handeln, einen Fehler oder die Fahrlässigkeit des Personals beim Kunden, seiner Besucher und/oder Subunternehmer, außer wenn dies ausschließlich auf eine grobe Fahrlässigkeit oder auf arglistige Täuschung von POST Telecom zurückzuführen ist. Der Kunde bemüht sich, das zur Verfügung gestellte Produkt während der Vertragslaufzeit gegen jedes Schadensrisiko zu versichern. Der Kunde trägt sämtliche Kosten und angemessenen Gebühren im Zusammenhang mit den vorstehend genannten Ereignissen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Kosten für die Fehlerdiagnose, die Fehlerbehebung und die Verbringung.
- 9.4. Beschädigung.** Im Falle einer Beschädigung, eines Verlusts oder eines Diebstahls eines zur Verfügung gestellten Produkts muss der Kunde POST Telecom schnellstmöglich darüber informieren und ihr ggf. eine Kopie der Diebstahl- oder Verlustanzeige zukommen lassen, die bei den zuständigen Behörden abgegeben wurde. In jedem Fall muss er POST Telecom den Restwert des zur Verfügung gestellten Produkts am Tag, an dem die Beschädigung, der Verlust oder der Diebstahl eintritt, erstatten. Der Kunde haftet ebenfalls gegenüber POST Telecom für die Kosten, die sich aus der Verwendung des Produkts ergeben, bis POST Telecom über dessen Beschädigung, Verlust oder Diebstahl informiert wird.
- 9.5. Ersatz/Reparatur.** Bei Funktionsmängeln des zur Verfügung gestellten Produkts während der Laufzeit des Vertrags verpflichtet sich der Kunde dazu, POST Telecom sofort darüber zu informieren. Das zur Verfügung gestellte Produkt wird dann umgehend repariert oder im Rahmen der verfügbaren Lagerbestände ersetzt. POST Telecom legt die geeigneten technischen Mittel zu diesem Zweck nach alleinigem Ermessen fest und haftet nur für

- Reparatur und Ersatz. Diese Reparatur oder Ersetzung eines zur Verfügung gestellten, defekten Produkts ist kostenlos, es sei denn, der Defekt ist auf das Verschulden des Kunden zurückzuführen.
- 9.6. Der Kunde wird ausdrücklich darüber informiert und erklärt sich damit einverstanden, dass POST Telecom und ihre Subunternehmen sich das Recht vorbehalten, ein zur Verfügung gestelltes Produkt zu ändern, zu aktualisieren, ggf. im Remote-Modus, und jederzeit ganz oder teilweise zu ersetzen, insbesondere wenn technische Zwänge vorliegen, um den Dienst zu verbessern oder die Kompatibilität mit dem Dienst zu gewährleisten. Ein solcher Ersatz wird dem Kunden in Rechnung gestellt. In jedem Fall muss der Kunde vor jeder Maßnahme in Bezug auf ein zur Verfügung gestelltes Produkt – insbesondere Zugang, Arbeiten, Modifikation, Ausbau, Abschaltung und/oder Verbringung an einen Ort, der nicht den vertraglich vereinbarten Räumlichkeiten des Kunden entspricht – wie auch vor einer Veränderung der Umgebung oder der Verwendungsbedingungen (d. h. der Betriebsbedingungen) eines zur Verfügung gestellten Produkts die schriftliche Genehmigung von POST Telecom einholen. Jede Maßnahme in Bezug auf ein zur Verfügung gestelltes Produkt muss einwandfrei den Anweisungen des Herstellers und/oder möglichen Anweisungen von POST Telecom entsprechen und auf professionelle Weise, mit gebotener Sorgfalt und im Einklang mit neuesten Normen und der aktuellen Branchenpraxis durchgeführt werden. Um jegliche Zweifel auszuräumen, wird klargestellt, dass die vorstehend genannte, vorab einzuholende schriftliche Genehmigung von POST Telecom davon abhängig gemacht werden kann, dass als direkte Folge der beabsichtigten Änderungen ein Nachtrag zum Vertrag abgeschlossen wird.
- 9.7. **Verlust von Daten.** POST Telecom haftet auf keinen Fall für den Verlust von Daten, die eventuell in einem zur Verfügung gestellten Produkt gespeichert sind (einschließlich eines Verlusts, der mit der Analyse des aufgetretenen Problems und/oder der Reparatur eines zur Verfügung gestellten Produkts in Zusammenhang steht). Der Kunde muss alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die in einem zur Verfügung gestellten Produkt gespeicherten Daten vor den Arbeiten, die von POST Telecom und/oder einem ihrer Subunternehmen durchgeführt werden, gegen Verlust oder unbefugten Zugriff zu schützen.
- 9.8. **Rückgabe.** Bei Bereitstellung eines Ersatzes des zur Verfügung gestellten Produkts während des Zeitraums für die Reparatur und/oder Analyse des aufgetretenen Problems ist der Kunde gehalten, den Ersatz des zur Verfügung gestellten Produkts in dessen ursprünglichem Zustand, mit Ausnahme von normalem Verschleiß, zurückzugeben, und zwar spätestens innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach der Bereitstellung des reparierten und/oder analysierten zur Verfügung gestellten Produkts. Andernfalls wird dem Kunden der Restwert des zur Verfügung gestellten Produkts in Rechnung gestellt.
- 9.9. **Gefahrübergang.** Die Risiken für verkaufte Produkte oder Leihprodukte gehen mit der Übergabe an den Kunden durch POST Telecom auf den Kunden oder einen vom Kunden benannten Dritten über (nicht das von POST Telecom beauftragte Transportunternehmen).
- 9.10. **Eigentumsvorbehaltsklausel.** Die von POST Telecom an den Kunden verkauften Produkte verbleiben bis zur vollständigen Zahlung ihres Preises durch den Kunden alleiniges und vollständiges Eigentum von POST Telecom.
10. **GEISTIGES EIGENTUM**
- 10.1. Der Kunde erkennt an, dass die Rechte am geistigen Eigentum (insbesondere einschließlich eventueller Software, Logos und Marken), die im Rahmen der Bereitstellung von Produkten oder Diensten zur Verfügung gestellt, benutzt oder geschaffen werden, nicht sein Eigentum sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Rechte des geistigen Eigentums zu anderen Zwecken als der normalen Nutzung des Produkts oder Dienstes einzusetzen, es sei denn, dies ist gesetzlich ausdrücklich gestattet.
- 10.2. Sofern vertraglich nicht anders festgelegt, haftet POST Telecom für die Einholung und Verwaltung der erforderlichen Lizenzen für sämtliche für die Bereitstellung eines Produkts oder Dienstes eingesetzte Hardware und Software, insbesondere im Zusammenhang mit dem zur Verfügung gestellten Produkt. Wird ein Dienst oder Produkt im Zusammenhang mit Rechten des geistigen Eigentums Dritter tatsächlich oder nach Ansicht von POST Telecom wahrscheinlich Gegenstand einer vorläufigen oder endgültigen gerichtlichen Entscheidung oder eines Schiedsspruchs, unternimmt POST Telecom nach alleinigem Ermessen und auf eigene Kosten Folgendes:
- (i) die erforderlichen Vorkehrungen, um dem Kunden die fortgesetzte Nutzung der betreffenden Hardware und/oder Software ohne Verletzung von Rechten dieser Dritten zu ermöglichen, oder
- (ii) die Ersetzung oder Änderung der betreffenden Hardware und/oder Software oder der betroffenen Dienst- oder Produktteile, sodass die Rechte dieser Dritten nicht länger verletzt werden.
- 10.3. Ist trotz zumutbarer Bemühungen durch POST Telecom keine der oben aufgeführten Optionen wirtschaftlich angemessen, kann jede der Parteien den Vertrag nach Artikel 13.2 (ii) (für POST Telecom) bzw. Artikel 13.3 (iii) (für den Kunden) kündigen.
11. **VERTRAGSLAUFZEIT**
- 11.1. Der Vertrag tritt in Kraft, sobald er gemäß Artikel 2.4 zwischen den Parteien abgeschlossen wurde.
- 11.2. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird der Vertrag, wenn er für eine Mindestvertragsdauer abgeschlossen wurde, automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert, es sei denn, er wird von einer Partei mindestens einen (1) Monat vor dessen Ablauf gekündigt.
- 11.3. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, haben beide Parteien, wenn es sich bei dem Vertrag um einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit handelt, das Recht, den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zu kündigen.
- 11.4. Die Artikel 3 (Rechnungsausstellung und Zahlung), 9 (Verkauf, Vermietung oder zur Verfügung gestelltes Produkt), 13 (Aussetzung - Kündigung), 14 (Haftungsbeschränkung von POST Telecom), 16 (Vertraulichkeit), 18 (Mitteilungen der Parteien untereinander – Vereinbarung über Nachweis- und Unterschriftenvereinbarung), 20 (Schlussbestimmungen), 21 (Anwendbares Recht) und 22 (Beilegung von Rechtsstreit) bleiben ungeachtet des Vertragsendes in Kraft.
12. **ÄNDERUNGEN WÄHREND DER VERTRAGSLAUFZEIT**
- 12.1. Der Vertrag kann von einer Partei nicht einseitig geändert werden.
- 12.2. Abweichend von Artikel 12.1 behält sich POST Telecom das Recht vor, den Vertrag jederzeit einseitig aus jedem objektiv gerechtfertigten Grund zu ändern, beispielsweise bei Änderungen der technischen Spezifikationen des Dienstes, bei denen der Kunde neue Zuganggeräte beschaffen muss, bei technischen Fortschritten oder Anforderungen, die aus der Geschäftsbeziehung von POST Telecom und ihren Zulieferern oder der Änderung von Gesetzen und Vorschriften folgen. In einem solchen Fall wird diese Änderung dem Kunden spätestens einen (1) Monat vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Der Kunde hat kein Recht auf Entschädigung, wenn (i) die Vertragsänderung Dienste betrifft, die keine Kommunikationsdienste sind, oder (ii) im Fall von Kommunikationsdiensten, wenn die Vertragsänderung für ihn keine Nachteile zur Folge hat oder durch eine Tarifierhöhung aufgrund der Erhöhung von Steuern oder Abgaben (wie z. B. für Urheberrechte) für Produkte oder Dienste oder eine Erhöhung des Verbraucherpreisindex bedingt ist. Bei einer Kündigung durch den Kunden in einem der vorstehend unter (i) und (ii) genannten Fälle sind die Bestimmungen der Artikel 13.4, 13.5 und 13.6 anwendbar. In allen anderen Fällen hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb einer Frist von einem (1) Monat ab Inkraftsetzung über die Änderung zu kündigen, ohne dass Kosten entstehen, wobei die Bestimmungen nach Artikel 13.4 und 13.5 weiterhin gelten.
13. **AUSSETZUNG - KÜNDIGUNG**
- 13.1. POST Telecom hat das Recht, den Vertrag sowie einen Dienst oder mehrere Dienste mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise auszusetzen, ohne dass dadurch irgendwelche Entschädigungsansprüche entstehen:
- (i) wenn sich dazu von einer Behörde oder einer zuständigen Gerichtsbarkeit, der Gesetzgebung und/oder durch geltende Vorschriften gezwungen wird oder wenn der Kunde gegen Gesetze und/oder geltende Vorschriften verstößt und damit einen direkten oder indirekten Schaden für POST Telecom herbeiführt;
- (ii) bei einem Sicherheitsvorfall, einem offensichtlichen Betrug durch einen Dritten oder wenn der reibungslose Betrieb oder die Integrität des zur Verfügung gestellten Produkts oder des Netzwerks von POST Telecom dies erfordert;
- (iii) aus (i) technischen, betrieblichen, sicherheitsbezogenen Gründen, die geplant oder notfallmäßig auftreten, wie vorbeugende Instandhaltung oder Instandsetzung, Wartung, Aktualisierung oder Upgrade, Reparatur, Austausch und/oder Installation eines zur Verfügung gestellten Produkts jeglicher Art und/oder Netzwerks von POST Telecom (einschließlich der gesamten, damit verbundenen Hardware und unter Lizenz genutzter Software), wie auch (ii) jede Baustelle oder technische Maßnahme mit dem Ziel, den ordnungsgemäßen Betrieb des besagten Produkts oder Netzwerks sicherzustellen. In diesem Fall setzt POST Telecom, vorbehaltlich einer anderslautenden Bestimmung im Vertrag und insofern POST Telecom situationsbedingt zu einem solchen Vorgehen berechtigt ist, den Kunden vorab von jeder Maßnahme am Netzwerk von POST Telecom und/oder am zur Verfügung gestellten Produkt in Kenntnis, die realistischereweise die Bereitstellung der Dienste ganz oder teilweise beeinträchtigen oder aussetzen könnte. Ist eine Benachrichtigung im Vorfeld gemäß diesem Artikel nicht möglich, und im Fall einer notfallmäßigen Maßnahme informiert POST Telecom den Kunden, sobald dies sinnvoll möglich ist.
- (iv) bei Löschung von bestimmte Arten von personenbezogenen Daten des Kunden oder bei Rücknahme der Zustimmung des Kunden in Bezug auf die Weitergabe geschützter Daten an Subunternehmen.
- Unbeschadet des Vorstehenden und Notfälle ausgenommen, einigen sich die Parteien im Fall, dass die Maßnahme ausschließlich den Kunden betrifft und sich realistischereweise negativ auf die bereitgestellten Dienste auswirken könnte, auf angemessene Weise zusammenzuarbeiten, um in gutem Glauben die Maßnahme zu planen.
- (v) bei einem offensichtlichen Betrug durch den Kunden, einer missbräuchlichen Verwendung des Dienstes/der Dienste oder bei Verwendung eines Geräts des Kunden, das nach den in Luxemburg geltenden Vorschriften nicht zugelassen ist;
- (vi) wenn der Kunde seine vertraglichen, rechtlichen, regulatorischen und/oder verwaltungstechnischen Pflichten nicht vollständig oder teilweise nicht erfüllt, einschließlich in Bezug auf die Transparenz- und Informationspflichten gemäß Artikel 7.14;
- (vii) im Fall höherer Gewalt;
- (viii) bei einem Zahlungsverzug für eine Rechnung im Rahmen dieses Vertrags und/oder dieses Dienstes

- oder dieser Dienste, die nicht spätestens fünf (5) Tage nach Zusendung einer Mahnung durch POST Telecom beglichen wurde; (ix) wenn der Kunde sich in einem Zahlungsunfähigkeits- oder Insolvenzverfahren befindet, oder
- (x) nachdem eine Mahnung gemäß Artikel 13.2 (iii) hierunter erfolglos geblieben ist.
- Der Kunde wird umgehend über jede Aussetzungsmaßnahme informiert. Diese bleibt solange bestehen, bis die Ursache beseitigt wurde. Im Interesse der Deutlichkeit gilt: Im Fall, dass der betroffene Dienst/die betroffenen Dienste ausdrücklich unter eine Dienstgütevereinbarung fällt/fallen, die die von den Parteien in Bezug auf einen oder mehrere spezifische Dienste einzuhaltende Vereinbarung bezüglich Unterstützung, Wartung und Dienstgüte regelt, findet der vorliegende Artikel vorbehaltlich und innerhalb der Grenzen der anwendbaren Dienstgütevereinbarung Anwendung.
- Bei Aussetzungen nach Artikel 13.1 (iv), (v), (vi) und (viii), entbindet die Aussetzungsmaßnahme den Kunden nicht von der Zahlung fälliger Rechnungen, und POST Telecom hat das Recht, eine Entschädigung für die Sperrung und ggf. für die Reaktivierung des betreffenden Dienstes nach Tarifschema zu verlangen. Der Kunde hat das Recht auf dieselbe Entschädigung, wenn die Aussetzung ausschließlich auf die Nichterfüllung einer wesentlichen Verpflichtung von POST Telecom im Rahmen des Vertrags zurückzuführen ist.
- 13.2. Unbeschadet der Artikel 11.2, 11.3 und 12.2 hat POST Telecom das Recht, den Vertrag oder einen speziellen Dienst ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung zu kündigen, ohne dass dadurch Entschädigungsansprüche irgendeiner Art entstehen:
- (i) wenn eine Aussetzungsmaßnahme nach Artikel 13.1 länger als fünfzehn (15) Tage andauert;
- (ii) aus Gründen außerhalb der Kontrolle von POST Telecom, darunter technische Fortschritte (einschließlich Fälle veralteter Technologie des zur Verfügung gestellten Produkts oder des Netzwerks von POST Telecom mit entsprechendem Ende des Lebenszyklus von Diensten) oder Anforderungen, die aus der Geschäftsbeziehung von POST Telecom und ihren Zulieferern folgen, wenn der Kunde den von POST Telecom vorgeschlagenen Ersatzdienst nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach oben genannter Mitteilung annimmt oder seine Annahme verweigert, oder
- (iii) wenn POST Telecom vorab dem Kunden eine Mahnung zustellt, damit dieser sich an die geltenden gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften hält oder veranlasst, dass jede rechtswidrige, betrügerische und/oder missbräuchliche Verwendung durch Dritte eingestellt wird, wenn der Kunde eine solche Verwendung duldet oder unterstützt, und wenn der Kunde auf diese Mahnung nicht innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach der Zustellung zufriedenstellend reagiert hat.
- 13.3. Unbeschadet der Artikel 11.2, 11.3 und 12.2 kann der Kunde den Vertrag in folgenden Fällen kündigen:
- (i) wenn POST Telecom eine wesentliche Verpflichtung, die sie im Rahmen des Vertrags zu erfüllen hat, nicht erfüllt und eine Mahnung einen (1) Monat nach ihrer Zustellung erfolglos geblieben ist;
- (ii) wenn der Dienst nicht aktiviert werden konnte, weil die technischen Voraussetzungen für den betreffenden Dienst nicht erfüllt sind, oder
- 13.4. (iii) in allen anderen Fällen und vorbehaltlich eventueller besonderer Vertragsbestimmungen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat.
- 13.5. Bei Vertragskündigung unabhängig von den Gründen:
- 13.6. - ist der Kunde verpflichtet, den Dienst anteilig für die Tage der Nutzung bis zum Datum der tatsächlichen Kündigung wie in der Kündigungsmittelteilung angegeben zu zahlen;
- 13.7. - ausgenommen im Fall, der im nachstehenden genannt ist, hat der Kunde die Pflicht, unverzüglich zum Datum der Kündigung, entsprechend den Modalitäten von POST Telecom, die zur Verfügung gestellten Produkte und die verkauften Produkte, deren Preis noch nicht vollständig beglichen ist, zurückzugeben oder POST Telecom zu gestatten, diese auf erste Aufforderung hin abzuholen. Anderenfalls hat POST Telecom das Recht, eine Rechnung in Höhe des Marktwertes der betreffenden zur Verfügung gestellten Produkt zu den Bedingungen zu stellen, die ab dem Datum der Kündigung Gültigkeit haben.
- 13.8. Bei einer Vertragskündigung im Sinne von Artikel 12.2, 13.2 (ii) und 13.3 (i) bis (ii) muss der Kunde den Restwert für das gesamte verkaufte Produkt erstatten, dessen Preis aufgrund des Abonnements für den betroffenen Dienst subventioniert ist.
- 13.9. Bei Vertragskündigung nach Artikel 13.2 (i) oder 13.2 (iii) oder 13.3 (iii) haftet der Kunde für sämtlichen daraus folgenden Schadensersatz und schuldet für die verbleibende Dauer bis zum Ende der Mindestlaufzeit des Vertrags eine Entschädigung für die monatlichen Vertragsraten für die betreffenden Dienste. Diese Kündigungsentschädigung beträgt mindestens zwanzig (20) Euro.
- 13.10. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, stellt die Umstellung eines Dienstes auf ein anderes Tarifangebot (oder technisches Angebot) oder auf eine andere Telefongesellschaft (einschließlich im Falle der Übertragung einer Telefonnummer oder im Falle eines Auftrags für die Entbündelung einer Telefonleitung zugunsten einer anderen Telefongesellschaft) eine Kündigung dar, die nach den Regeln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ggf. nach den zum Zeitpunkt des Übertragungsantrags geltenden und veröffentlichten Bedingungen der ILR für die Rufnummernübertragung zu behandeln ist.
- 13.11. Die Dienste eines Angebotspakets, die im Rahmen eines Abonnement-Einheitspreises abgerechnet werden, sind Teil eines Einheitsvertrags, dessen Kündigung – auch wenn es sich nur um einen einzigen gekündigten Dienst handelt – automatisch die Kündigung aller Dienste des Angebotspakets nach sich zieht. Die eventuellen Preisnachlässe nach/oder andere Vorteile, die aufgrund des gleichzeitigen Vertragsabschlusses für mehrere Dienste gewährt werden, gelten nicht mehr, wenn der entsprechende Vertrag für mindestens einen dieser Dienste gekündigt wird, und zwar automatisch und verbindlich ab dem Datum von dessen tatsächlicher Kündigung.
- 13.12. Jedes Ereignis höherer Gewalt setzt die Verpflichtungen außer Kraft, die sich durch den Vertrag ergeben, und ab dem Datum der Mitteilung durch die betroffene Partei an die andere Partei, und dies solange das Ereignis höherer Gewalt andauert. Wenn POST Telecom die von höherer Gewalt betroffene Partei ist, hat sie das Recht, für tatsächlich erbrachte Dienste eine Vergütung zu erhalten.
- 13.13. Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, wodurch eine der Parteien ganz oder teilweise daran gehindert wird, ihre vertraglichen Pflichten zu erfüllen, oder wodurch die zukünftige Erfüllung der Pflichten realistischerweise beeinträchtigt sein könnte, so muss die betreffende Partei (i) die andere Partei ohne ungebührliche Verzögerung davon in Kenntnis setzen und die Art, die voraussichtliche Dauer und die vorhersehbaren Folgen des Falls höherer Gewalt angeben und (ii) sämtliche erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die Folgen und/oder Auswirkung dieses Falls abzumildern. Sollte jedoch ein solches Ereignis mehr als einen (1) Monat andauern, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von fünfzehn (15) Tagen zu kündigen, und zwar ohne Entschädigung der anderen Partei.
14. **HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG VON POST TELECOM**
- 14.1. POST Telecom leistet gegenüber dem Kunden keinen Ersatz für Schäden oder Verluste:
- (i) die ihr nicht hauptsächlich zuzuschreiben sind (insbesondere im Falle von höherer Gewalt oder Sicherheitsvorfällen); in diesem Fall ist ihre gesamtschuldnerische Haftung mit anderen Schuldner ausgeschlossen, oder
- (ii) die sich aus der Art und Weise oder aus dem Inhalt der Kommunikationen und/oder Informationen vom oder zum Kunden ergeben, die über das zur Verfügung gestellte Produkt oder das Netzwerk von POST Telecom laufen oder darin gespeichert sind, oder
- (iii) die sich aus einer Ursache ergeben, die im Wesentlichen dem Kunden zuzuschreiben ist, insbesondere im Falle einer Nichteinhaltung einer Bestimmung des Artikels 7, oder
- (iv) aus einer durch POST Telecom im Sinne von Artikel 13.1 ergriffenen Maßnahme folgen, oder
- (v) aus jedem Eindringen, das der angemessenen Kontrolle entgeht und für das POST Telecom im Netzwerk von POST Telecom und/oder in jedem zur Verfügung gestellten Produkt verantwortlich ist, oder
- (vi) bei einem Sicherheitsvorfall an den Geräten des Kunden während oder nach der Durchführung des Dienstes, sofern der von POST Telecom geleistete Dienst nicht zum Ziel hat, einen solchen Sicherheitsvorfall zu verhindern;
- (vii) die sich aus einem Konformitätsmangel oder anderen Mangel eines Dienstes oder eines zur Verfügung gestellten Produkts ergeben, der innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach dem Zeitpunkt mitgeteilt wurde, an dem der Kunde den Mangel nach vernünftigem Ermessen hätte feststellen müssen, oder nach einer Frist von sechs (6) Monaten nach dem Datum der Bereitstellung des Dienstes oder des betreffenden Produkts.
- 14.2. Des Weiteren ist die Haftung von POST Telecom auf Folgendes beschränkt:
- (i) auf absehbare, direkte, persönliche und gesicherte Schäden unter vollständigem und ausdrücklichem Ausschluss aller indirekten oder immateriellen Schäden und/oder aller entgangenen Umsätze, Kunden oder Aufträge, aller Personalkosten und/oder jeglicher Beschädigung oder Zweckentfremdung von Daten und
- (ii) auf eine Gesamtsumme, die den Beträgen entspricht, die vom Kunden im Rahmen des Vertrags im Laufe der zwölf (12) Monate vor dem Tatbestand, der die Haftung ausgelöst hat, effektiv an POST Telecom gezahlt worden sind, und
- (iii) auf Schäden und Verluste des Kunden, die sich direkt aus einer groben Fahrlässigkeit und/oder einer vorsätzlich unerlaubten Handlung von POST Telecom ergeben.
15. **SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN**
- POST TELECOM, IN SEINER EIGENSCHAFT ALS DATENVERARBEITER (DATA PROCESSOR) IM SINNE DER ANWENDBAREN GESetze UND VORSCHRIFTEN IM BEREICH DES DATENSCHUTZES, VERARBEITET BESTIMMTE PERSONENBEZOGENE DATENENTSPRECHEND DIE BESTIMMUNGEN DES KUNDEN ALS DATENVERANTWORTLICHER (DATA CONTROLLER) GEMÄß DER DATENSCHUTZNOTIZ FÜR GEWERBLICHE KUNDEN.**
16. **VERTRAULICHKEIT**
- 16.1. Aufgrund ihres Status als PSF für unterstützende Tätigkeiten sind POST Telecom und ihr Personal im Rahmen der Bereitstellung der Dienste an das Geschäftsgeheimnis gebunden. Unter das Geschäftsgeheimnis fallen ausschließlich Informationen, die der Kunde POST Telecom direkt anvertraut, unter Ausschluss aller sonstigen Daten (**geschützte Informationen**). Folglich fallen die Daten, die im Rahmen der von POST Telecom bereitgestellten Dienste (im Besonderen Dienste in den Bereichen Festnetztelefonie, mobile Telefonie und Internetzugang eingeschlossen) über POST

- Telecom laufen, nicht unter das Geschäftsgeheimnis, es sei denn, es ist im Vertrag oder den zugehörigen Sonderbedingungen ausdrücklich anders geregelt.
- 16.2. Um den Kunden optimal und in Übereinstimmung mit höchsten Qualitätsstandards zu versorgen, um die regulatorische Konformität sicherzustellen und die technischen Ressourcen qualifizierter Experten zu nutzen, wie in Artikel 6.1 beschrieben, lagert POST Telecom bestimmte Aufgaben, Tätigkeiten oder Dienstleistungen an Subunternehmen oder Dritten aus, die ggf. nicht reguliert und außerhalb Luxemburgs, in der EU oder außerhalb der EU ansässig sind.
- 16.3. Der Kunde versteht, dass es im Zuge der Hinzuziehung von Subunternehmen oder Dritten zu einem Informationsaustausch kommen kann, darunter auch von geschützten Informationen, wie insbesondere bestimmter Daten aus dem kaufmännischen Bereich, Buchführungs- oder technische Daten, die den Kunden oder ggf. auch die Kunden des Kunden betreffen im Kontext einem Dienstleistungsvertrag oder im Verhandlungen vor einem Vertragsabschluss.
- 16.4. Die Subunternehmen oder Dritten sind entweder gesetzlich zur Wahrung von Geschäftsgeheimnissen verpflichtet oder von POST Telecom vertraglich verpflichtet, sich an strikte Vertraulichkeitsvorgaben zu halten. Der Kunde erkennt jedoch an und erklärt sich damit einverstanden, dass die Subunternehmen nicht den in Luxemburg geltenden Vorschriften zum Geschäftsgeheimnis unterliegen und dass die Geschäftsgeheimnis-Regelung, die für sie ggf. anwendbar ist, unter Umständen weniger streng gefasst ist als das luxemburgische Recht im Bereich der Geschäftsgeheimnisse. Darüber hinaus kann es vorkommen, dass sie unter bestimmten Umständen und trotz ihrer Geheimhaltungspflicht gesetzlich verpflichtet sind, geschützte Informationen, die sie im Rahmen der Datenweiterverarbeitung durch POST Telecom erhalten haben, an Dritte oder an Behörden weiterzugeben.
- 16.5. In Übereinstimmung mit den regulatorischen Anforderungen und für die Zwecke und die Dauer des Vertrags weist der Kunde POST Telecom an, sämtliche Daten des Kunden (einschließlich geschützter Informationen) im Rahmen dieser Datenweiterverarbeitung zu übermitteln.
- 16.6. Der Kunde erklärt, dass er beim Abonnement des Dienstes die Einzelheiten zur Datenweiterverarbeitung, darunter die Weitergabe geschützter Informationen, die Art der geschützten Informationen, die bei jeder Datenweiterverarbeitung weitergegeben und/oder offengelegt werden dürfen, und das Land, in dem die Subunternehmen ansässig sind, zur Kenntnis genommen hat. Der Kunde wird von POST Telecom, gemäß den Modalitäten, die Letztere festgelegt hat, davon in Kenntnis gesetzt, wenn bei der Datenweiterverarbeitung eine Änderung eintritt oder wenn es zu einer neuen Datenweiterverarbeitung, die die Weitergabe geschützter Informationen einschließt, kommt. Der Kunde hat die Möglichkeit, Angaben zur Datenweiterverarbeitung, die regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht werden, bei der Kontaktperson von POST Telecom oder in einer Verkaufsstelle zu erfragen. Jede neue Datenweiterverarbeitung oder Änderung des Landes eines Subunternehmens wird als vom Kunden akzeptiert betrachtet, wenn der Kunde gegenüber POST Telecom nicht gemäß den Bedingungen des Artikels 18 und binnen dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der Information betreffend die neue Datenweiterverarbeitung oder Änderung des Landes eines Subunternehmens schriftlich widerspricht.
- 16.7. Die Parteien kommen überein, dass es sich bei folgenden Informationen nicht um vertrauliche Informationen handelt:
- Informationen, die sich zum Zeitpunkt der Weitergabe durch die offenlegende Partei (wie nachstehend definiert) bereits rechtmäßig im Besitz der empfangenden Partei (wie nachstehend definiert) befanden;
  - Informationen, die zum Zeitpunkt der Weitergabe durch die offenlegende Partei an die empfangende Partei bereits öffentlich bekannt waren;
  - Informationen, die im Anschluss an ihre Weitergabe von der offenlegenden Partei an die empfangende Partei als öffentlich betrachtet werden;
  - Informationen, die von Dritten ohne Auflagen bezüglich der Weitergabe oder Verwendung an die empfangende Partei weitergegeben worden sind, es sei denn, die empfangende Partei weiß sicher, dass der Dritte diese Informationen illegal, mittels Vertragsbruch oder im Rahmen eines Treuhandverhältnisses erlangt hat.
- 16.8. In Bezug auf sämtliche vertraulichen Informationen, die eine der Parteien (die „**offenlegende Partei**“) an die andere Partei (die „**empfangende Partei**“) im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag weitergibt, verpflichtet sich die empfangende Partei:
- diese vertraulichen Informationen geheim zu halten und sie mit derselben Sorgfalt zu schützen wie die eigenen vertraulichen Informationen von gleichwertiger Bedeutung;
  - die vertraulichen Informationen ausschließlich in Ausübung der Geschäftsbeziehung zur anderen Partei und zu den Tochtergesellschaften sowie im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag und/oder den Diensten zu nutzen;
  - den Zugang zu diesen vertraulichen Informationen sowie deren Weitergabe ausschließlich auf die eigenen Mitarbeiter und/oder das Personal der Subunternehmen, die im engeren Sinne zum interessierten Kreis gehören und die direkt in die Erfüllung des vorliegenden Vertrags und/oder die Bereitstellung der Dienste oder eines Teils davon eingebunden sind (kollektiv „**befugte Personen**“ genannt), zu beschränken und die vertraulichen Informationen nicht an Dritte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf sonstige Beauftragte, Berater und/oder Subunternehmer, die nicht zu den befugten Personen zählen) weiterzugeben;
  - zu fordern, dass jede der befugten Personen, denen Zugang zu den vertraulichen Informationen gewährt worden ist oder werden wird, förmlich erklärt, dass sie diese geheim halten und insbesondere die im vorliegenden Vertrag enthaltenen Bestimmungen im Wege eines Vertrags, einer Arbeitsanweisung oder auf anderweitig geeignete Art und Weise, über die die empfangende Partei bestimmt, einhalten wird;
  - die vertraulichen Informationen nicht zu analysieren oder anderweitig rückzuentwickeln (Reverse Engineering) und andere Personen nicht dabei zu unterstützen, die vertraulichen Informationen zu zerlegen, zu dekompileieren, rückzuentwickeln oder auf andere Weise ihre Neuentwicklung zu versuchen.
- 16.9. Die empfangende Partei unterrichtet die offenlegende Partei von jeder unbefugten Verwendung, jedem unbefugten Zugang und/oder jeder unbefugten Weitergabe vertraulicher Informationen oder von jeder Verletzung dieses Artikels 16, sobald ein solcher Umstand erkannt wird oder ihr zur Kenntnis gebracht wird, und die empfangende Partei verpflichtet sich in einem solchen Fall, (i) angemessen mit der offenlegenden Partei und/oder deren Tochtergesellschaften zusammenzuarbeiten und sie dabei zu unterstützen, ihre Rechte zu schützen und ggf. diese vertraulichen Informationen wieder in Besitz zu nehmen und die Folgen der unbefugten Verwendung, des unbefugten Zugangs und/oder der unbefugten Weitergabe abzumildern, (ii) ohne ungebührliche Verzögerung alle geeigneten und zweckdienlichen Maßnahmen zu ergreifen und durchzuführen, um zu verhindern, dass diese unbefugte Verwendung, der unbefugte Zugang und/oder die unbefugte Weitergabe der vertraulichen Informationen oder eines Teils davon noch länger andauert und (iii) die erforderlichen Gegenmaßnahmen bei Ansprüchen wegen Verletzung entsprechend den angemessenen Vorgaben der berechtigten Partei zu ergreifen.
- 16.10. Die empfangende Partei muss ggf. vertrauliche Informationen weitergeben und/oder Zugang dazu gewähren, um gesetzliche Vorschriften zu erfüllen oder ggf. gerichtlichen oder behördlichen Anordnungen Folge zu leisten. In diesem Fall informiert sie die andere Partei unverzüglich schriftlich unter Wahrung gesetzlicher Einschränkungen und beschränkt die Weitergabe der vertraulichen Informationen, die sie in diesem Zusammenhang zwingend weitergeben muss.
- 16.11. Sämtliche vertraulichen Informationen verbleiben das Eigentum der offenlegenden Partei und/oder das Eigentum des rechtmäßigen Eigentümers der betreffenden vertraulichen Informationen.
- 16.12. Die Parteien vereinbaren, dass die im engeren Sinne mit der Vertraulichkeit zusammenhängenden Bestimmungen des Artikels 16 über die Beendigung, aus welchem Grund auch immer, des vorliegenden Vertrags hinaus Bestand haben, und zwar fünf (5) Jahre ab dem tatsächlichen Kündigungsdatum des Vertrags, unbeschadet der Bestimmungen, die auf geschützte Informationen anwendbar sind, die unter das Geschäftsgeheimnis fallen.
- ## 17. SPEZIELL AUF VERTRÄGE BEI DATENWEITERVERARBEITUNG IM FALL VON PSF-KUNDEN ANWENDBARE BESTIMMUNGEN
- 17.1. Die Bestimmungen dieses Artikels 17 gelten nur für Verträge, die mit PSF-Kunden geschlossen werden und deren Gegenstand die Datenweiterverarbeitung von Tätigkeiten des PSF-Kunden an POST Telecom im Sinne des Gesetzes über den Finanzsektor ist:
- 17.2. **Zugang.** Jede der Parteien garantiert der anderen, dass die internen Kontrollinstanzen der jeweils anderen Partei, der gesetzlich zugelassene Abschlussprüfer dieser letzteren Partei, ein gemeinsam von den Parteien und/oder den zuständigen Behörden (insbesondere von der Regulierungsstelle) benannter Prüfer Zugang zu zweckdienlichen Informationen bezüglich der Dienste, einschließlich zugehöriger, ggf. untervergebener Tätigkeiten, erhalten, sofern ein solcher Zugang in gutem Glauben erfolgt und sich aus regulatorischen Gründen und/oder zur Überprüfung der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung als notwendig erweist. In gleicher Weise verpflichten sich die Parteien zur Zusammenarbeit, um die praktischen und organisatorischen Modalitäten einer solchen Prüfung abzustimmen. Zu diesem Zugang gehört, dass die betroffenen Personen, unter Beachtung einer Vorankündigungsfrist von mindestens einem (1) Monat nach Unterzeichnung einer geeigneten Vertraulichkeitsvereinbarung, einschlägige Daten der Partei, die im Rahmen des vorliegenden Vertrags einer Prüfung unterzogen wird, überprüfen dürfen, unbeschadet einer von einer zuständigen Behörde vorgeschriebenen kürzeren Frist.
- 17.3. **Aussetzung - Kündigung.** Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 13.1 kann die Anwendung von Maßnahmen zur Abwicklung, Sanierung oder für ein Liquidationsverfahren gemäß dem Gesetz vom 18. Dezember 2015 über den Ausfall von Kreditinstituten und bestimmten Investmentfirmen auf einen PSF-Kunden nicht zur Aussetzung oder Kündigung des Vertrags führen, dessen Gegenstand die Einrichtung einer Datenweiterverarbeitung, zwischen dem PSF-Kunden und POST Telecom, von Tätigkeiten auf Grundlage einer PSF-Zulassung ist.
- 17.4. POST Telecom kann, auf Aufforderung des PSF-Kunden und im speziellen Fall von Tätigkeiten, die vom PSF-Kunden an POST Telecom auf Grundlage der PSF-Zulassung untervergeben werden, angemessene Übergangsdienste entsprechend einem Nachtrag oder einem gesonderten Übereinkommen, das auf einem Geschäftsangebot von POST Telecom beruht, bereitstellen. Die zwei Parteien verhandeln diese in gutem Glauben, damit der PSF-Kunde die Möglichkeit hat, seine Daten zurückzuerhalten. Am Ende der vereinbarten

- Übergangsfrist händigt der PSF-Kunde POST Telecom sämtliche Hardware von POST Telecom aus (ggf. einschließlich aller zur Verfügung gestellten Produkte), die sich im Besitz des PSF-Kunden oder unter seiner Kontrolle befindet, und der PSF-Kunde stellt am Tag, an dem die Übergangsfrist tatsächlich ausläuft, jede Form des Zugriffs auf das Netzwerk von POST Telecom ein, es sei denn, es ist vertraglich anders vereinbart.
- 17.5. Höhere Gewalt.** Im Fall höherer Gewalt im Sinne des Artikels 13.9 unternimmt die Partei, die an der Erfüllung sämtlicher oder eines Teils ihrer vertraglichen Pflichten gehindert ist, alle notwendigen Maßnahmen, um die Folgen und/oder Auswirkungen besagter höherer Gewalt abzumildern, einschließlich ggf. durch die Umsetzung ihres Plans zur Wiederaufnahme der Tätigkeit („*Disaster Recovery Plan*“) entsprechend den zwingend vorgeschriebenen regulatorischen Anforderungen.
- 17.6. Beilegung von Streitigkeiten.** Neben den Bestimmungen des Artikels 21 steht dem PSF-Kunde die Möglichkeit des Verfahrens der CSSF für die außergerichtliche Beilegung von Reklamationen offen. Das entsprechende Formular steht auf der Website ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu)) zum Download bereit.
- 18. MITTEILUNGEN ZWISCHEN PARTEIEN – NACHWEIS- UND UNTERSCHRIFTSVEREINBARUNG**
- 18.1. Jede formelle Mitteilung, die in Verbindung mit dem Vertrag erfolgt, muss von der anderen Partei schriftlich übermittelt werden.
- 18.2. Jede Mitteilung über die Kündigung des Vertrags muss per Einschreiben, Express-Kurierdienst oder – sofern für den betreffenden Kunden möglich – über seinen persönlichen Online-Bereich zugestellt werden, der von POST Telecom festgelegt wird. Der Kunde hat außerdem die Möglichkeit, ein Kündigungsformular in einer physischen Verkaufsstelle von POST Telecom für Geschäftskunden auszufüllen und zu unterschreiben.
- 18.3. POST Telecom steht es frei, das Mittel für die schriftliche Mitteilung für den Abschluss oder die Änderung des Vertrags zu wählen, vorausgesetzt, dass die Mitteilung an den Kunden auf einem dauerhaften Informationsträger erfolgt, der es ihm ermöglicht, später auf ihn zuzugreifen und die gespeicherten Daten sichtbar zu machen. Der Kunde kann ein Produkt und/oder einen Dienst bestellen oder eine Vertragsänderung nach den Modalitäten des Artikels 2.2 beantragen. Die Parteien erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass jede Willenserklärung, die mit den in diesem Artikel 18.3 genannten Mitteln getätigt wird, mit dem Einverständnis der betreffenden Partei gleichzusetzen ist und denselben Wert wie ein Dokument besitzt, das mit einer handschriftlichen Unterschrift versehen ist.
- 19. ÜBERTRAGUNG DES VERTRAGS – UMZUG DER KUNDENORGANISATION**
- 19.1. Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 6 kann keine der Parteien ihre Rechte und/oder Pflichten ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise übertragen.
- 19.2. Die Zustimmung des Kunden ist jedoch nicht erforderlich, wenn POST Telecom ihre Rechte und/oder Pflichten ganz oder teilweise auf eine juristische Person überträgt, an der POST Telecom direkt und/oder indirekt mit mindestens zwanzig Prozent (20 %) des Gesellschaftskapitals beteiligt ist.
- 19.3. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, ist der Kunde bei einem Umzug oder räumlichen Veränderungen gehalten, mindestens einen (1) Monat vorher entweder den an der betreffenden Adresse bereitgestellten Dienst zu kündigen oder die vollständige oder teilweise Übertragung des betreffenden Dienstes an eine andere Adresse im Großherzogtum Luxemburg zu beantragen, vorausgesetzt, dass die damit in Verbindung stehenden technischen Voraussetzungen erfüllt sind und ggf. die potentiellen Kosten beglichen wurden (und insbesondere die in Rechnung zu stellenden Kosten für die Verbringung der Geräte und die Aktivierung zur Inbetriebnahme des betreffenden Dienstes an der neuen Adresse), oder einen Antrag auf Übernahme durch einen Dritten zu stellen. Die Übernahme von Diensten durch Dritte unterliegt der vorhergehenden Zustimmung von POST Telecom, die die Bedingungen für die Übernahme festlegt. Lehnt POST Telecom eine solche Übernahme aus objektiv gerechtfertigten Gründen ab, oder ist die Umstellung an eine andere Adresse in Luxemburg aus technischen Gründen nicht möglich, gilt der Vertrag als durch den Kunden gekündigt.
- 20. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**
- 20.1. Wenn eine Partei ein Recht oder Rechtsmittel nicht oder verspätet geltend macht oder einlegt, ist dies auf keinen Fall so auszulegen, dass sie auf dieses Recht oder Rechtsmittel verzichtet.
- 20.2. Wenn eine Vertragsbestimmung als nichtig, nicht geschrieben, nicht durchsetzbar oder nicht anwendbar angesehen wird, behalten die übrigen Bestimmungen dennoch ihre uneingeschränkte Gültigkeit.
- 21. ANWENDBARES RECHT**
- Der Vertrag und alle Angelegenheiten, die mit diesem Vertrag in Zusammenhang stehen, unterliegen luxemburgischem Recht, unter Ausschluss des Kollisionsrechts.
- 22. BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN**
- 22.1. Jede Reklamation eines Kunden in Verbindung mit einem Vertrag muss POST Telecom gemäß Artikel 4.6 vorgelegt werden.
- 22.2. Wenn eine Reklamation im Zusammenhang mit einem Vertrag nicht über diesen Dienst beigelegt werden kann und solange kein Verfahren bei einer gerichtlichen Instanz eingeleitet wurde:  
(i) kann der Kunde über das Downloadformular auf der Website der ILR ([www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)) auf das Mediationsverfahren des ILR zurückgreifen, sofern sich die Streitigkeit auf Kommunikationsdienste bezieht;  
(ii) kann in allen anderen Fällen, die nicht unter (i) aufgeführt sind, und auf Betreiben einer der beiden Parteien die Streitsache vor das Luxemburgische Vermittlungszentrum in Zivil- und Handelssachen - *Centre de Médiation Civile et Commerciale* - nach dessen Mediationsverordnung gebracht werden.
- 22.3. Wenn keines der vorgenannten Verfahren im Rahmen der Reklamation eines Kunden eingeleitet wird oder zu einer Einigung zwischen den Parteien führt, sind allein die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg zuständig.
- Dieser Text ist eine freie deutsche Übersetzung der französischen Fassung der „*conditions générales de vente de POST Telecom*“ und hat nur zum Zweck, den Kunden zu informieren. Im Falle eines Unterschieds oder eines Widerspruchs zwischen dieser deutschen Übersetzung und der französischen Fassung hat die französische Fassung Vorrang.