

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Allgemeine Geschäftsbedingungen“) gelten folgende Begriffsbestimmungen:

„**Artikel**“: Artikel der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„**Besondere Bedingungen**“: alle Bedingungen von POST, die für eine spezielle Produkt- oder Dienstkategorie gelten.

„**Dienst**“: jede Dienstleistung von POST, die im Vertrag genannt ist.

„**Kunde, Sie, Ihr/e**“: jede natürliche Person, die Ziele verfolgt, die nicht vorherrschend zu ihrer gewerblichen, industriellen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit gehören.

„**Mitarbeiter**“: Mitarbeiter von POST Luxembourg und Tochtergesellschaften, unabhängig von ihrem Status und/oder der Art ihres Arbeitsverhältnisses.

„**Vertrag**“: jede auf einem dauerhaften Medium festgehaltene formalisierte Vereinbarung, in welcher der bestellte Dienst und/oder das bestellte Produkt spezifiziert und von beiden Parteien akzeptiert wird.

„**Dokument Netzneutralität**“: das Dokument „Netzneutralität und Qualität des FestnetzinternetzugangsDienst“ und das Dokument „Netzneutralität und Qualität des mobilen InternetzugangsDienst“ von POST, die an den Verkaufsstellen und auf <https://business.post.lu/de/particuliers/conditions-des-offres> eingesehen werden können.

„**Geräte des Kunden, Ihre Geräte**“: (i) Geräte, Anlagen, Infrastrukturen, Systeme und/oder Netzwerkkomponenten sowie Produkte, die Sie in eigener Verantwortung erworben haben und/oder die von einem anderen Anbieter als POST zum Zweck der Nutzung oder Interaktion mit einem Dienst bereitgestellt werden sollen, sowie (ii) alle Geräte, Hardware und Anlagen, die keine zur Verfügung gestellten Produkte darstellen, an die das Netz von POST und/oder zur Verfügung gestellte Produkte angebunden werden müssen, um einen oder mehrere der genannten Diensts ganz oder teilweise bereitzustellen.

„**Gesetzliche Vorschriften**“: alle nationalen, europäischen oder internationalen gesetzlichen und/oder regulatorischen Bestimmungen, die auf POST oder die betreffenden Produkte/Diensts anwendbar sind, insbesondere das Gesetz über den Finanzsektor (LSF).

„**Tochtergesellschaft von POST**“: jede Gesellschaft, an der POST Luxembourg direkt und/oder indirekt mindestens 50 % der Anteile hält.

„**Höhere Gewalt**“: jedes Ereignis, das 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.

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

„**Sicherheitsvorfall**“: alle Versuche oder Handlungen von Hacking, physischen oder sonstigen Schäden sowie alle Umstände, die sich negativ auf die Sicherheit der Produkte, der Diensts, Ihrer Geräte, des Netzes, der Daten oder der Geräte von POST auswirken können.

„**Geschützte Informationen**“: Informationen, die dem Berufsgeheimnis unterliegen, wie im Gesetz über den Finanzsektor (LSF) vorgesehen.

„**Gesetz über den Finanzsektor**“: Gesetz vom 5. April 1993 über den Finanzsektor in seiner geänderten Fassung, kurz LSF (Loi Secteur Financier).

„**Hinweise zum Datenschutz**“: Hinweise zum Schutz personenbezogener Daten von POST, die in den Verkaufsstellen oder unter <https://business.post.lu/de/particuliers/conditions-des-offres> einsehbar sind.

„**Partei**“: der Kunde oder POST.

„**Preisliste**“: alle Dokumente, in denen die wesentlichen Merkmale und finanziellen Bedingungen enthalten sind, die speziell für einen Dienst oder ein Produkt im Rahmen des Vertrags gelten.

„**POST Luxembourg**“: POST Luxembourg, eine im Handels- und Gesellschaftsregister Luxembourg unter der Nummer J28 eingetragene öffentliche Einrichtung mit Sitz in 20 rue de Reims, L2020 Luxembourg.

„**POST**“: POST Telecom S.A. mit Sitz in 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxembourg unter der Nummer B 43290, Niederlassungserlaubnis Nr. 00116288/55 und vom Finanzministerium als unterstützender Finanzdienstleister zugelassen, d. h. als (i) Kundenkommunikationsunternehmen (Art. 29-1 LSF) und (ii) Betreiber von Datenverarbeitungssystemen und Kommunikationsnetzen des Finanzsektors (Art. 29-3 LSF).

„**Preis**“: der im Vertrag festgelegte, für die Produkte und Diensts geltende Preis.

„**Produkt**“: jeder materielle oder immaterielle Gegenstand, der von POST im Rahmen eines Vertrags verkauft, vermietet oder zur Verfügung gestellt wird.

„**Zur Verfügung gestelltes Produkt**“: jedes Produkt, das Ihnen von POST gemäß den im Vertrag festgelegten Konditionen gegen Entgelt oder kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

„**Netz von POST**“: jedes Element des Netzes und der verbundenen Infrastruktur (einschließlich Hardware, Geräte oder Anlagen, bei denen es sich nicht um zur Verfügung gestellte Produkte handelt, jedoch mit Ausnahme sämtlicher verkauften Produkte), das von POST eingesetzt wird, um einen Dienst bereitzustellen und/oder mit diesem zu interagieren.

„**Kommunikationsdienste**“: Dienste zum Anschluss an ein öffentliches Kommunikationsnetz und/oder elektronischer Kommunikationsdienst, der im Sinne des Gesetzes vom 17. Dezember 2021 über Netze und elektronische Kommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zugänglich ist.

„**Subunternehmer**“: ein Subunternehmen von POST, das ganz oder teilweise an der Erfüllung des Vertrags und/oder der Bereitstellung der Diensts beteiligt ist.

2. ANWENDUNGSBEREICH UND VERTRAGSABSCHLUSS

2.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jeden Vertrag, bei dem Sie ordnungsgemäß darüber informiert wurden, dass sie für diesen Vertrag gelten.

2.2. **Bestellung**. Sie können unsere Produkte und Diensts auf die jeweils angebotene Art und Weise, die sich nach dem betreffenden Produkt/Dienst und der jeweiligen Kundenkategorie richtet, bestellen. Die Erbringung eines Dienst kann davon abhängen, dass die technischen Voraussetzungen erfüllt sind.

2.3. **Bonität**. Vor Abschluss des Vertrags und während der gesamten Laufzeit des Vertrags kann POST:

– Sie auffordern, alle Informationen bereitzustellen, die Auskunft über Ihre Bonität geben,

– die Bereitstellung oder Weiterführung des Dienstes oder Produktes von der Hinterlegung einer Geldsumme oder einer Garantie oder auch von einer Vorauszahlung abhängig machen oder die Fakturierungs- oder Zahlungsfristen verkürzen. Die hinterlegte Summe wird nicht verzinst und Ihnen vorbehaltlich der vollständigen Zahlung der vertraglich vereinbarten Summen zu den Fälligkeitsterminen bei Vertragsende zurückerstattet (oder frühestens vierundzwanzig (24) Monate nach dem Tag, an dem die Kautions oder Bankgarantie hinterlegt wurde).

2.4. **Feststellung der Identität**. Gemäß den gesetzlichen Anforderungen ist POST verpflichtet, die Identität ihrer Kunden zu ermitteln und zu überprüfen. Sie verpflichten sich, bei Vertragsabschluss und während der gesamten Vertragsbeziehung die angeforderten Informationen,

die die Feststellung Ihrer Identität sowie die Ihrer Bevollmächtigten ermöglichen, bereitzustellen und auf dem neuesten Stand zu halten. Sie garantieren für die Richtigkeit der Angaben. Diese Pflicht ist wesentlich und ihre Verletzung kann die Aussetzung des Vertrags mit sofortiger Wirkung gemäß Artikel 12 nach sich ziehen.

2.5. **Vertragsabschluss**. Der Vertrag wird mit Eintreten des ersten der folgenden Ereignisse geschlossen: Unterzeichnung des Vertrags durch alle Parteien, Auftragsbestätigung durch POST, Ihre Zustimmung zu dem Vertrag über einen digitalen Kanal oder schriftlich, Aktivierung des beauftragten Dienst oder Lieferung des bestellten Produkts. Im Fall einer telefonischen Bestellung wird der Vertrag durch Ihre schriftliche Bestätigung abgeschlossen.

2.6. **Aktivierung**. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, stellt POST das Produkt und/oder den Dienst bereit bzw. aktiviert das Produkt und/oder den Dienst baldmöglichst nach Vertragsabschluss, und dies in Abhängigkeit von den technischen Möglichkeiten und ihren Ressourcen.

2.7. **Weiterentwicklung der Bereitstellungsmodalitäten**. POST kann diese während der Laufzeit des Vertrags nach eigenem Ermessen weiterentwickeln, ohne dass Ihnen zusätzliche Kosten entstehen, und ohne dass die wesentlichen Merkmale des Dienst oder des Produkts geändert werden. Dies betrifft insbesondere technologische Entwicklungen oder technische Vorgaben und gesetzliche Vorschriften, auch wenn sich diese nach Abschluss des Vertrags ergeben. Diese Entwicklungen sind nicht mit Vertragsänderungen gleichzusetzen, die zu einer gebührenfreien Kündigung im Sinne von Artikel 13 berechtigen.

2.8. **Erteilung von Vollmachten**. Sie können eine oder mehrere natürliche Personen, die auf einem Dokument, das wie von POST vorgesehen anzufertigen ist, namentlich genannt werden, bevollmächtigen, in Ihrem Namen und für Ihre Rechnung im Zusammenhang mit dem betreffenden Vertrag tätig zu werden.

3. VERKAUF, VERMIETUNG ODER BEREITSTELLUNG EINES PRODUKTS

3.1. **Gefahrenübergang**. Der Gefahrenübergang erfolgt ab dem Zeitpunkt der Übergabe an Sie oder einen von Ihnen bestimmten Dritten.

3.2. **Garantie für ein Produkt**. Sie haben bei jedem bei POST gekauften Produkt Anspruch auf die gesetzliche Gewährleistung. Bei bestimmten Produkten ist eine gewerbliche Garantie inbegriffen oder kann im betreffenden Vertrag vereinbart werden. Jede Form von Garantie, jede Abhilfe oder Haftung von POST ist ausgeschlossen, wenn Sie bei der Übergabe des Produkts den Mangel kannten oder wenn Ihnen der Mangel nach vernünftigem Ermessen hätte bekannt sein müssen. Gebrauchte Produkte werden im Ist-Zustand verkauft, und es wird davon ausgegangen, dass dieser Ihnen bekannt ist.

3.3. **Eigentumsvorbehalt**. Die von POST verkauften Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung, außer im Fall einer Bezuschussung, alleiniges und vollständiges Eigentum von POST.

3.4. **Zur Verfügung gestellte Produkte**. Ein zur Verfügung gestelltes Produkt bleibt das alleinige Eigentum von POST. Sie dürfen es unter keinen Umständen verkaufen, weitervermieten, verändern, verpfänden oder als Sicherheit verwenden oder in irgendeiner Form an Dritte verleihen. Sie allein haften für die Verwendung und Erhaltung des zur Verfügung gestellten Produkts (darunter fallen auch zur Verfügung gestellte Produkte, die bereits geliefert, aber noch nicht verwendet und/oder aktiviert worden sind oder die vorübergehend vom Netz getrennt wurden) mit der gebotenen Sorgfalt. Unabhängig vom Grund haften Sie für jede Minderung der Qualität, Beschädigung, Verlust,

- Diebstahl und/oder Zerstörung eines zur Verfügung gestellten Produkts, außer dies ist ausschließlich auf eine grobe Fahrlässigkeit oder auf arglistige Täuschung von POST zurückzuführen. Im Falle einer Beschädigung, eines Verlusts oder eines Diebstahls eines zur Verfügung gestellten Produkts müssen Sie POST umgehend darüber informieren und ihr ggf. eine Kopie der bei den zuständigen Behörden erstatteten Diebstahl- oder Verlustanzeige zukommen lassen. Sie kümmern sich darum, diese Produkte während der Laufzeit des Vertrags angemessen gegen alle Risiken einer Beschädigung zu versichern.
- Sie tragen die angemessenen Gebühren im Zusammenhang mit den vorstehend genannten Ereignissen, einschließlich unter anderem die Kosten für die Fehlerdiagnose, die Reparatur, den Ersatz oder die Verbringung. In jedem Fall müssen Sie POST den Restwert des zur Verfügung gestellten Produkts am Tag, an dem die Beschädigung, der Verlust oder der Diebstahl eintritt, erstatten.
- 3.5. Ersatz/Reparatur eines zur Verfügung gestellten Produkts.** POST ist alleine dazu befugt, Arbeiten an einem zur Verfügung gestellten Produkt auszuführen oder es ganz oder teilweise zu verändern, zu aktualisieren (ggf. im Remote-Modus), zu ersetzen und/oder zu reparieren. Funktioniert ein zur Verfügung gestelltes Produkt während der Laufzeit des Vertrags nicht einwandfrei, verpflichtet sich POST, das Produkt schnellstmöglich und vorbehaltlich Verfügbarkeit kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen (außer der Mangel ist von Ihnen zu verantworten). POST legt die geeigneten technischen Mittel zu diesem Zweck nach alleinigem Ermessen fest und haftet nur für Reparatur und Ersatz.
- Wird für die Dauer der Reparatur oder der Analyse des aufgetretenen Problems ein Ersatzprodukt zur Verfügung gestellt, sind Sie gehalten, das Ersatzprodukt spätestens innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach der Bereitstellung des reparierten oder ersetzten Produkts in dessen ursprünglichem Zustand, mit Ausnahme von normalem Verschleiß, zurückzugeben. Andernfalls wird Ihnen der Restwert des Ersatzprodukts in Rechnung gestellt.
- 3.6. Eingriffe an einem zur Verfügung gestellten Produkt.** Sie erteilen POST und ihren Subunternehmern die Erlaubnis, Eingriffe an einem zur Verfügung gestellten Produkt vorzunehmen, und sind einverstanden, dass POST sich das Recht vorbehält, ein zur Verfügung gestelltes Produkt ggf. im Remote-Modus zu ändern, zu aktualisieren oder jederzeit ganz oder teilweise zu ersetzen, um den Dienst zu verbessern oder die Kompatibilität mit dem Dienst zu gewährleisten, insbesondere wenn technische Zwänge vorliegen.
- 3.7. Verlust von Daten.** POST haftet in keinem Fall für den Verlust von Daten, die eventuell auf 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). Sie müssen alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die auf einem zur Verfügung gestellten Produkt gespeicherten Daten vor den Eingriffen, die von POST oder einem Subunternehmen vorgenommen werden, gegen Verlust oder unbefugten Zugriff zu schützen.
- 4. FAKTURIERUNG UND ZAHLUNG**
- 4.1.** POST stellt das Produkt und/oder den Dienst zu den im Rahmen des Vertrags geltenden Preisen und Tarifen in Rechnung. Die Preise von POST beinhalten alle Steuern, die im Rahmen des betreffenden Produkts oder Dienst zu zahlen sind. Diese Steuern werden zu dem Steuersatz in Rechnung gestellt, der am Tag der Rechnungsstellung gilt.
- 4.2.** Rechnungen können auf beliebige Weise zugestellt werden, insbesondere auf elektronischem Weg oder in einem von POST festgelegten Online-Bereich. Der Versand einer Rechnung in Papierform durch POST kann gesondert in Rechnung gestellt werden.
- 4.3.** Die von POST für den Dienst gestellten Rechnungen sind für die Abrechnung zwischen den Parteien maßgebend.
- 4.4.** Sie können einer Rechnung innerhalb einer Frist von fünfzehn (15) Tagen nach Zustellung mit genauer Angabe der Gründe ganz oder teilweise schriftlich widersprechen. Die schriftliche Anfechtung entbindet Sie nicht von der Begleichung der Rechnung.
- 4.5.** Jede Rechnung ist innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist auf die vereinbarte Zahlungsweise zu begleichen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, ist POST berechtigt, die angefallenen Einziehungskosten und Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe in Rechnung zu stellen.
- 4.6. Sofortige Zahlung und Vorauszahlung.** POST kann die sofortige Zahlung fälliger Beträge oder auch die Vorauszahlung monatlich fälliger Beträge verlangen, wenn Sie sich in einem Verfahren wegen Überschuldung befinden.
- 5. PFLICHTEN DES KUNDEN**
- 5.1. Nutzung des Dienst oder des Produkts.** Sie verpflichten sich, jeden Dienst und/oder jedes Produkt mit der gebotenen Sorgfalt und entsprechend den Anweisungen des Herstellers oder von POST zu nutzen. Sie dürfen einen Dienst oder ein Produkt weder ganz noch teilweise an Dritte abtreten, vermieten oder weiterverkaufen. Sie haften in vollem Umfang für eine betrügerische oder missbräuchliche Nutzung durch Sie oder Dritte, sofern Sie eine solche Nutzung dulden oder ermöglichen. Sie verpflichten sich, die Regeln der Fair Use Policy einzuhalten, die ggf. im geltenden Vertrag für den betreffenden Dienst im Detail aufgeführt sind.
- 5.2.** Bei einem Verstoß gegen Artikel 5.1 kann POST (i) die in Anspruch genommenen Leistungen gemäß dem geltenden Preis in Rechnung stellen und (ii) den Dienst einschränken (wobei darauf hingewiesen wird, dass eine solche Einschränkung zur Folge haben kann, dass sich die Qualität bestimmter Dienste, insbesondere der bandbreitenintensiven, verschlechtert). Bei einem erneuten Verstoß behält sich POST das Recht vor, den Dienst gemäß Artikel 12 auszusetzen.
- 5.3. Überprüfungen durch den Kunden.** Sie bestätigen, dass Sie vor Abschluss des Vertrags die technischen und funktionalen Eigenschaften des betreffenden Dienst oder Produkts im Hinblick auf Ihre Erfordernisse sowie die Kompatibilität und Eignung Ihrer Geräte überprüft haben. Für einige Dienste stellt POST ein Tool zur Verfügung, mit dem Sie überprüfen können, ob der Dienst verfügbar ist und ob Sie die Voraussetzungen erfüllen. Diese Ergebnisse dienen lediglich der Orientierung. In jedem Fall muss POST bestätigen, dass die technischen Voraussetzungen erfüllt sind, ebenso wie die damit verbundenen Kosten.
- 5.4. Kooperation.** Sie verpflichten sich, POST während der gesamten Laufzeit des Vertrags unentgeltlich, zeitgerecht und angemessen zu unterstützen. In diesem Zusammenhang übermitteln Sie (i) kurzfristig die Informationen, die für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags erforderlich sind, und (ii) sobald Sie davon Kenntnis haben, alle Informationen über ein Ereignis, das sich auf die Erfüllung des Vertrags auswirken könnte, insbesondere Schäden an Teilen des zur Verfügung gestellten Produkts oder des Netzes von POST oder Sicherheitsvorfälle. Sie haften für Sicherheitsvorfälle (auch für etwaige Kosten, die aus der Verwendung des Produkts oder des damit in Verbindung stehenden Dienst entstehen), die Sie zu verantworten haben oder zu denen es über eines Ihrer Geräte kommt. POST 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 Sie rechtzeitig darüber.
- Auf Verlangen von POST gewähren Sie den Mitarbeitern innerhalb der vorgegebenen Frist freien und sicheren Zugang zu Ihren Räumlichkeiten, Geräten und dem zur Verfügung gestellten Produkt, gegebenenfalls auch per Fernwartung, soweit dies für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags oder die Integrität des zur Verfügung gestellten Produkts oder des Netzes von POST erforderlich ist. Sie gewähren das Recht auf Inspektion und Eingriffen an diesen Teilen in dem Maße, wie POST oder ihre Subunternehmer der Ansicht sind, dass ein solcher Zugang oder eine solche Inspektion für die Vertragserfüllung erforderlich ist.
- 5.5. Geräte.** Sie tragen die volle Verantwortung für Ihre Geräte und deren Installation. Sie sind verpflichtet, sie zu schützen und in einwandfreiem Zustand und in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften und den technischen Spezifikationen für das Produkt oder den Dienst zu halten und ihren angemessenen Schutz gegen Sicherheitsvorfälle zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang kann POST von Ihnen verlangen, die Software auf Ihren Geräten zu aktualisieren (Upgrade), da andernfalls die Funktionsweise des Dienst möglicherweise nicht mehr in Übereinstimmung mit den von POST im Rahmen des Vertrags eingegangenen Verpflichtungen gewährleistet ist.
- 5.6.** Sie verpflichten sich, POST Ihre Geräte zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrags innerhalb der vorgegebenen Frist zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie eine diesbezüglich vereinbarte Frist nicht einhalten können, setzen Sie POST unverzüglich davon in Kenntnis und kooperieren mit POST, bis die betreffenden Geräte bereitgestellt oder zugänglich gemacht worden sind.
- 5.7.** Wenn sich bei der Aktivierung oder zu einem späteren Zeitpunkt Arbeiten von POST an allen Ihren Geräten oder an einem Teil davon als notwendig erweisen, um die einwandfreie Vertragserfüllung zu gewährleisten, informiert POST Sie umgehend über das Datum dieser Arbeiten und – sofern keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen – über eine Schätzung der etwaigen Kosten, die Sie nach den Informationen, die Sie bei Vertragsabschluss mitgeteilt haben, zu tragen haben.
- 5.8.** POST ist nicht für die Betriebstauglichkeit und die Konformität Ihrer Geräte verantwortlich. Sie können auf Ihre Kosten – sofern Sie die Bedingungen hierfür erfüllen und die technischen Möglichkeiten dafür gegeben sind – einen Installationsdienst für das Produkt und/oder die Anpassung Ihrer Geräte (zum Beispiel die interne Verkabelung in einem Gebäude) beauftragen. Für bestimmte Dienste können oder – je nach den Gegebenheiten – müssen Sie auch ein Set erwerben, mit dem Sie den Dienst selbst installieren können.
- 5.9.** Wenn die Gefahr besteht, dass durch die Arbeiten erhebliche Schäden an Ihren Geräten entstehen, kann ein Arbeitsprotokoll erstellt werden, in dem der aktuelle Zustand Ihrer Geräte vor und nach Durchführung der Arbeiten erfasst wird. Wenn Sie oder Ihr Vertreter ein solches Arbeitsprotokoll ablehnen, kann POST 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 akzeptiert, es sei denn, es wird von Ihnen innerhalb einer Frist von fünfzehn (15) Tagen ab dem Datum der Arbeiten schriftlich angefochten.
- 5.10.** POST behält sich das Recht vor, eine Entschädigung für die Abfahrt in Rechnung zu stellen, wenn Sie die vorgesehenen Eingriffe ablehnen, abwesend sind oder sich am vereinbarten Datum nicht vertreten lassen, und den Termin für die Eingriffe nicht spätestens drei (3) Arbeitstage vor dem ursprünglich vereinbarten Datum verschoben haben.
- 5.11. Genehmigungen.** Sie besitzen für das betreffende Produkt oder den betreffenden Dienst alle Genehmigungen der zuständigen Behörden und ggf. vom Eigentümer des Gebäudes, in dem der Dienst bereitgestellt werden soll, bzw. alle Anbieterlizenzen,

die für den betreffenden Dienst bzw. das betreffende Produkt notwendig sind.

- 5.12. **Nichterfüllung von Pflichten.** Wenn Sie Ihre Pflichten gemäß diesem Artikel 5 nicht erfüllen, kann POST nicht für die Folgen eines Verzugs oder eines Schadens, der durch diese Situation entsteht, haftbar gemacht werden und hat das Recht, (i) ihre Tätigkeiten und oder die Bereitstellung der Produkte oder der Dienste ganz oder teilweise abzulehnen, auszusetzen oder zu verschieben und (ii) den Preis und alle zusätzlichen Kosten und/oder Schäden in Rechnung zu stellen, die durch diese Situation entstehen.

6. PFLICHTEN VON POST

- 6.1. Bei der Erfüllung des Vertrags handelt POST mit der gebotenen Sorgfalt, die von einem redlichen und professionellen Dienstleister unter vergleichbaren Umständen und im Rahmen vergleichbarer vertraglicher Bedingungen erwartet werden kann.
- 6.2. POST verfügt über alle Genehmigungen, Lizenzen oder sonstigen Einwilligungen, die für die Bereitstellung der Produkte und Dienste erforderlich sind, und trägt dafür Sorge, dass dies auch in Zukunft der Fall ist.
- 6.3. Bezüglich der Risiken im Zusammenhang mit der Bereitstellung von IKT- und Telekommunikationsdiensten und insbesondere mit internationalen Kommunikationsdiensten, bei denen Infrastrukturen, Netze, die keine Netze von POST sind, oder Geräte, Hardware oder Anlagen, die keine zur Verfügung gestellten Produkte sind, zum Einsatz kommen, bemüht sich POST, die Kontinuität und Qualität der Dienste sowie die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit des Netzes von POST unter dem Vorbehalt technischer Beschränkungen und mit wirtschaftlichem Mitteleinsatz sicherzustellen.
- 6.4. POST wird Sie nach Möglichkeit über Eingriffe am Netz von POST und/oder dem zur Verfügung gestellten Produkt informieren, die die Bereitstellung der Dienste oder eines Teils davon nachteilig beeinflussen oder stören könnten.

7. AUSLAGERUNG

- 7.1. Im Rahmen und für die Zwecke der Bereitstellung der Dienste stimmen Sie zu und weisen POST an, die Dienste der folgenden regulierten oder nicht regulierten Subunternehmen in Anspruch zu nehmen:
- POST Luxembourg für interne Supportdienste und IKT-Dienste für die Erbringung von Diensten,
 - Victor Buck Diensts S.A. für Fakturierungsleistungen und jedes andere Tochterunternehmen von POST, das als Subunternehmen agiert, oder
 - jedes andere Subunternehmen, das im Vertrag genannt ist.
- 7.2. Sie erklären, dass Sie bei der Beauftragung des Dienst die Einzelheiten zur Auslagerung, darunter die Weitergabe geschützter Informationen, die Art der geschützten Informationen, die bei jeder Auslagerung weitergegeben und offengelegt werden dürfen, und das Land, in dem die Subunternehmen ansässig sind, zur Kenntnis genommen haben.
- 7.3. **Veränderungen bei der Auslagerung.** POST informiert Sie im Falle von Veränderungen bei der Auslagerung oder einer neuen Auslagerung, die die Übertragung von geschützten Informationen beinhaltet. Sie können diese aktualisierten Informationen bei Ihrem Ansprechpartner bei POST oder der Verkaufsstelle anfordern. Jede Änderung gilt als angenommen, wenn Sie nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Versand der Information schriftlich bei POST unter den Bedingungen des nachstehenden Artikels 17 Einspruch erhoben haben.
- 7.4. Ihnen ist bekannt und Sie stimmen zu, dass die Beauftragung von Subunternehmen dazu führen kann, dass bestimmte Informationen, einschließlich geschützter Informationen, wie z. B. bestimmte

geschäftliche, buchhalterische oder technische Informationen, die sich auf Sie und möglicherweise Ihre Kunden beziehen, im Rahmen eines Dienstleistungsvertrags oder vorvertraglicher Gespräche an diese weitergeben werden oder sie Zugriff darauf erhalten. Die Subunternehmen sind entweder gesetzlich zur Wahrung des Berufsgeheimnisses verpflichtet oder von POST vertraglich verpflichtet, sich an strikte Vertraulichkeitsvorgaben zu halten. Sie erkennen jedoch an und erklären sich damit einverstanden, dass die Subunternehmen nicht den in Luxemburg geltenden Vorschriften zum Berufsgeheimnis unterliegen und dass die Regelung zum Berufsgeheimnis, die für sie ggf. anwendbar ist, unter Umständen weniger streng gefasst ist als das luxemburgische Recht in Bezug auf das Berufsgeheimnis. Darüber hinaus sind Sie unter bestimmten Umständen und trotz ihrer Geheimhaltungspflichten eventuell rechtlich verpflichtet, Dritten oder Behörden geschützte Informationen zur Verfügung zu stellen. Für die Zwecke und die Dauer des Vertrags weisen Sie POST an und ermächtigen sie, Ihre Daten (einschließlich geschützter Informationen) im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Subunternehmen zu übertragen.

- 7.5. **Haftung.** Im Fall einer Auslagerung gemäß diesem Artikel 8 haftet POST für jede Handlung und Unterlassung ihres oder ihrer Subunternehmen, ganz so, als hätte POST selbst die Handlung oder Unterlassung zu verantworten.

- 7.6. **Soziale Verantwortung des Unternehmens.** POST 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 Lieferanten sind (einschließlich unter www.postgroup.lu), durchzusetzen.

8. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG VON POST

- 8.1 POST haftet Ihnen gegenüber für keinerlei Schäden oder Nachteile,
- (i) die ihr nicht hauptsächlich zuzuschreiben sind (insbesondere im Falle von höherer Gewalt oder Sicherheitsvorfällen); in diesem Fall ist ihre gesamtschuldnerische Haftung mit anderen Schuldnern ausgeschlossen, oder
 - (ii) die sich aus der Art und Weise oder aus dem Inhalt der Kommunikation und/oder Informationen ergeben, die über die Infrastruktur oder ein Produkt laufen oder in der Infrastruktur oder in einem Produkt gespeichert sind, oder
 - (iii) die sich aus einer Ursache ergeben, die im Wesentlichen Ihnen Kunden zuzuschreiben ist, insbesondere im Falle einer Nichteinhaltung einer Bestimmung des Artikels 5, oder
 - (iv) aus einer durch POST im Sinne von Artikel 12.1 ergriffenen Maßnahme folgen, oder
 - (v) die sich aus fehlender Konformität oder einem anderen Mangel an einem Dienst oder einem zur Verfügung gestellten Produkt ergeben, der innerhalb einer Frist von einem (1) Monat nach dem Zeitpunkt mitgeteilt wurde, an dem Sie den Mangel nach vernünftigem Ermessen hätten feststellen müssen, oder nach einer Frist von sechs (6) Monaten nach dem Datum der Bereitstellung des Dienst oder des betreffenden Produkts.
- 8.2 Die Haftungsbeschränkung von POST, die in Artikel 8.1 genannt wird, gilt nicht für Schäden oder Nachteile, die Ihnen direkt aufgrund eines schweren und/oder vorsätzlichen Verschuldens von POST entstehen.

9. GEISTIGES EIGENTUM

Sie erkennen an, dass Rechte am geistigen Eigentum (insbesondere Software, Logos und Marken), die Ihnen im Rahmen der Bereitstellung von Produkten oder Diensten gewährt werden, nicht Ihr Eigentum

sind. Sie sind nicht berechtigt, diese geistigen Eigentumsrechte zu anderen Zwecken als der normalen Nutzung des Produkts oder Dienst einzusetzen, es sei denn, dies ist gesetzlich ausdrücklich gestattet.

10. VERTRAGSLAUFZEIT

- 10.1. Der Vertrag tritt in Kraft, sobald er gemäß Artikel 2.5 zwischen den Parteien abgeschlossen wurde.
- 10.2. Wird der Vertrag für eine Mindestvertragsdauer abgeschlossen, wird er – sofern nichts anderes vereinbart wurde – automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert, es sei denn, er wird von einer Partei mindestens einen (1) Monat vor seinem Ablauf gekündigt.
- 10.3. Wenn es sich bei dem Vertrag um einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit handelt, haben beide Parteien das Recht, den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zu kündigen.
- 10.4. Artikel, die die Wirkung des Vertrags nach seiner Beendigung regeln, bleiben über die Beendigung des Vertrags hinaus wirksam.

11. ÄNDERUNGEN WÄHREND DER VERTRAGSLAUFZEIT

- 11.1. Der Vertrag kann nur gemeinsam von den Parteien schriftlich geändert werden.
- 11.2. Abweichend von vorstehendem Artikel kann POST den Vertrag einseitig ändern, indem sie die Änderung mindestens einen (1) Monat vor ihrem Inkrafttreten bekannt gibt.
- Eine Vertragsänderung berechtigt nicht zur gebührenfreien Kündigung, wenn sie sich auf Dienste bezieht, die keine Kommunikationsdienste sind, und im Falle von Kommunikationsdiensten, wenn sie (i) für Sie vorteilhaft ist oder (ii) eine Tarifierhöhung aufgrund einer Erhöhung von Steuern oder Gebühren (z. B. Urheberrechtsgebühren) oder eine Erhöhung des Verbraucherpreisindex betrifft, die für das Produkt oder den Dienst gelten, oder (iii) rein administrativer Natur ist und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer hat oder (iv) sich aus dem Recht der Europäischen Union oder nationalen Gesetzen ergibt.
- 11.3. In allen anderen Fällen einer Vertragsänderung können Sie die Anwendung der neuen Bedingungen ablehnen und innerhalb eines Monats nach Ihrer Benachrichtigung von Ihrem Recht Gebrauch machen, den betreffenden Dienst zu kündigen. Diese Kündigung erfolgt ohne zusätzliche Kosten, mit Ausnahme der Kosten für bezuschusste Endgeräte, die gemäß Artikel 13.3 behalten werden.

12. AUSSETZUNG

- 12.1. POST kann den Vertrag sowie einen oder mehrere Dienste mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise aussetzen, ohne dass dadurch Entschädigungsansprüche entstehen:
- (i) wenn sie dazu von einer Behörde oder einer zuständigen Gerichtsbarkeit oder durch geltende Vorschriften gezwungen wird oder wenn Sie gegen Gesetze und/oder geltende Vorschriften verstoßen und damit einen Schaden für POST oder ihre Subunternehmen herbeiführen,
 - (ii) bei einem Sicherheitsvorfall, einem offensichtlichen Betrug durch Dritte oder wenn der reibungslose Betrieb oder die Integrität des zur Verfügung gestellten Produkts oder des Netzes von POST dies erfordert (einschließlich im Rahmen von Wartungsarbeiten),
 - (iv) wenn Sie die Löschung bestimmter Arten von personenbezogenen Daten verlangen oder die Zustimmung zur Weitergabe von geschützten Informationen an Subunternehmen widerrufen,

- (v) im Falle eines offensichtlichen Betrugs, des Missbrauchs des Dienst oder der Verwendung von nicht genehmigten Geräten,
- (vi) wenn Sie Ihre vertraglichen, gesetzlichen, regulatorischen oder administrativen Pflichten ganz oder teilweise nicht erfüllen, einschließlich in Bezug auf die Transparenz- und Informationspflichten gemäß Artikel 2.4,
- (vii) im Falle einer verspäteten Zahlung einer Rechnung, die nicht innerhalb der in der Zahlungserinnerung angegebenen Frist beglichen wurde,
- (viii) wenn gegen Sie ein Verfahren wegen Überschuldung eingeleitet wurde.
- 12.2 Sie werden schnellstmöglich über jede Aussetzungsmaßnahme informiert. Diese bleibt solange bestehen, bis die Ursache beseitigt wurde.
- 12.3 Im Falle einer Aussetzung infolge eines Versäumnisses Ihrerseits entbindet Sie dies nicht von der Zahlung fälliger Rechnungen oder von Rechnungen, die während des Zeitraums der vollständigen oder teilweisen Aussetzung des Dienstes ausgestellt werden. POST ist darüber hinaus berechtigt, eine Entschädigung für die Sperrung und ggf. Reaktivierung des betreffenden Dienstes gemäß den Vertragsbestimmungen zu verlangen. Sie haben das Recht auf dieselbe Entschädigung für die Sperrung, wenn die Aussetzung ausschließlich auf die Nichterfüllung einer wesentlichen Verpflichtung von POST im Rahmen des Vertrags zurückzuführen ist.
- 13. KÜNDIGUNG**
- 13.1. POST hat das Recht, den Vertrag oder einen bestimmten Dienst mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise zu kündigen, ohne dass dadurch Entschädigungsansprüche entstehen:
- (i) wenn eine Aussetzungsmaßnahme nach Artikel 12 länger als fünfzehn (15) Tage andauert,
- (ii) aus Gründen, die außerhalb der Kontrolle von POST liegen, wie z. B. technologische Entwicklungen (einschließlich der technologischen Überalterung des Produkts oder des Netzes von POST, durch die der Dienst das Ende seiner Nutzungsdauer erreicht) oder Beschränkungen, die sich aus der Geschäftsbeziehung zwischen POST und ihren Lieferanten ergeben, oder
- (iii) wenn POST Sie schriftlich aufgefordert hat, die geltenden gesetzlichen oder vertraglichen Anforderungen zu erfüllen oder eine unrechtmäßige, betrügerische oder missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu unterbinden, sofern Sie eine solche Nutzung dulden oder ermöglichen, und Sie auf diese Aufforderung nicht innerhalb eines Monats nach ihrer Zustellung zufriedenstellend reagiert haben.
- 13.2. Unbeschadet der Artikel 10.2, 10.3 und 11.2 können Sie den Vertrag in folgenden Fällen kündigen:
- (i) wenn POST 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) aufgrund eines möglichen Widerrufsrechts, das Sie in Übereinstimmung mit dem Verbraucherschutzgesetz besitzen,
- (iii) wenn der Dienst nicht aktiviert werden konnte, weil die technischen Voraussetzungen für den betreffenden Dienst nicht erfüllt sind, oder
- (iv) in allen anderen Fällen mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat.
- 13.3. Bei Vertragskündigung sind Sie unabhängig vom Kündigungsgrund verpflichtet:
- den Dienst anteilig für die Tage der Nutzung bis zum Datum der tatsächlichen Kündigung des Vertrags zu bezahlen,
 - die zur Verfügung gestellten Produkte auf erstes Anfordern gemäß den von POST festgelegten Modalitäten zurückzugeben oder POST zu gestatten, diese abzuholen. Andernfalls hat POST das Recht, eine Rechnung in Höhe des Marktwerts des betreffenden Produkts zum Zeitpunkt der Kündigung des Vertrags auszustellen.
 - den Restwert eines bezuschussten gekauften Produkts, das Sie behalten, zu erstatten.

- 13.4. Im Falle einer Kündigung des Vertrags während der Mindestvertragslaufzeit schulden Sie außerdem eine Kündigungsentschädigung, die den monatlichen Zahlungen für den betreffenden Dienst und die betreffenden Optionen für die verbleibende Zeit bis zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit entspricht. Diese Kündigungsentschädigung beträgt mindestens zwanzig (20) Euro. Diese Entschädigung wird nicht fällig, wenn Sie den Vertrag gemäß den Bestimmungen der Artikel 11.3 (bestimmte Fälle von Vertragsänderungen), 13.2 (i) (Vertragsverletzung durch POST), (ii) (Widerrufsrechts) und (iii) (technische Voraussetzungen nicht erfüllt) kündigen oder wenn POST den Vertrag gemäß Artikel 13.1 (i) (Aussetzung), nur in den Fällen, in denen die Aussetzung nicht die Folge von Vertragsverletzungen oder Handlungen Ihrerseits ist, und (ii) (Gründe außerhalb der Kontrolle von POST) kündigt.
- 13.5. **Umstellung.** 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) stellt 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.
- 13.6. **Kündigung eines Angebotspakets.** Die Diensts eines Angebotspakets, das zu einem Pauschalpreis abgerechnet wird, sind Teil eines einzigen Vertrags, dessen Kündigung – auch wenn nur ein einzelner Dienst gekündigt wird – automatisch die Kündigung aller Diensts des Angebotspakets nach sich zieht. Die etwaigen Preisnachlässe oder andere Vorteile, die aufgrund des gleichzeitigen Vertragsabschlusses für mehrere Diensts gewährt wurden, gelten automatisch und verbindlich ab dem Datum von dessen tatsächlicher Kündigung nicht mehr, wenn der entsprechende Vertrag für mindestens einen dieser Diensts gekündigt wird.
- 14. HÖHERE GEWALT**
- 14.1. Jedes Ereignis höherer Gewalt setzt ab dem Datum der Mitteilung durch die betroffene Partei an die andere Partei und solange das Ereignis höherer Gewalt andauert die Verpflichtungen außer Kraft, die sich durch den Vertrag ergeben. Wenn POST die von höherer Gewalt betroffene Partei ist, hat sie das Recht, für den tatsächlich erbrachten Dienst eine Vergütung zu erhalten.
- 14.2. 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.
- 15. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN**
- POST verarbeitet bestimmte personenbezogene Daten im Sinne der anwendbaren Gesetze und Vorschriften (darunter Name, Adresse (Postanschrift und elektronische Adresse), Telefonnummer, ggf. Bankverbindungsdaten) entsprechend den Modalitäten, die in den Hinweisen zum Datenschutz beschrieben sind.
- 16. VERTRAULICHKEIT**
- Aufgrund ihres Status als unterstützender Finanzdienstleister unterliegen die Mitarbeiter von POST bei der Erbringung der Diensts gegebenenfalls dem Berufsgeheimnis. Unter das Berufsgeheimnis fallen nur die geschützten Informationen. Sofern im Vertrag oder in den Besonderen Bedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, fallen die Daten, die im Rahmen der bereitgestellten Diensts (u. a. einschließlich der Festnetz- und Mobilfunkdienste und des Internetzugangs) übertragen werden, nicht unter das Berufsgeheimnis

im Sinne des LSF, können jedoch je nach erbrachtem Dienst der Vertraulichkeit der elektronischen Kommunikation unterliegen.

17. MITTEILUNGEN ZWISCHEN PARTEIEN – NACHWEIS- UND UNTERSCHRIFTSVEREINBARUNG

- 17.1. Jede Mitteilung über die Kündigung des Vertrags oder eines Dienstes muss per Einschreiben oder, falls diese Funktion verfügbar ist, über Ihren von POST eingerichteten Online-Bereich erfolgen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, ein Kündigungsformular in einer Verkaufsstelle von POST auszufüllen und zu unterschreiben.
- 17.2. POST steht es frei, das Mittel der schriftlichen Benachrichtigung zwecks Abschluss oder Änderung des Vertrags zu wählen, solange Ihre Benachrichtigung auf einem dauerhaften Medium erfolgt. Sie können nach den Modalitäten des Artikels 2 ein Produkt oder einen Dienst bestellen oder eine Vertragsänderung beantragen. Die Parteien erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass jede Willenserklärung gemäß diesem Artikel mit einem Einverständnis gleichzusetzen ist und denselben Wert wie ein mit einer handschriftlichen Unterschrift versehenes Dokument besitzt.

18. ÜBERTRAGUNG DES VERTRAGS – UMZUG

- 18.1. Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise übertragen.
- 18.2. Ihre Zustimmung ist jedoch nicht erforderlich, wenn POST ihre Rechte oder Pflichten ganz oder teilweise auf eine juristische Person überträgt, an der POST Luxemburg direkt und/oder indirekt mit mindestens zwanzig Prozent (20 %) des Gesellschaftskapitals beteiligt ist.
- 18.3. Sie sind bei einem Umzug oder einer räumlichen Veränderungen gehalten, mindestens einen (1) Monat vorher 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 technischen Voraussetzungen erfüllt sind und die etwaigen Kosten beglichen wurden (und insbesondere die Kosten für die Verbringung der Geräte und die Aktivierung zur Inbetriebnahme an der neuen Adresse), oder einen Antrag auf Übernahme durch einen Dritten zu stellen.
- Die Übernahme von Diensten durch Dritte unterliegt der vorherigen Zustimmung von POST, die die Bedingungen für die Übernahme festlegt. Wird eine solche Übernahme aus objektiv gerechtfertigten Gründen abgelehnt oder ist die Umstellung an eine andere Adresse in Luxemburg aus technischen Gründen nicht möglich, gilt der Vertrag als durch Sie gekündigt.

19. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 19.1. 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.
- 19.2. Wenn eine Vertragsbestimmung als nichtig, nicht geschrieben oder nicht anwendbar angesehen wird, behalten die übrigen Bestimmungen dennoch ihre uneingeschränkte Gültigkeit.
- 19.3. **Vollständigkeit.** Der geltende Preisliste die Sonderbedingungen, die Hinweise zum Datenschutz, das Dokument „Netzneutralität“ und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Bestandteil des Vertrags und stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien für die Bereitstellung des Produkts oder des betreffenden Dienstes dar, wobei alle anderen Bedingungen, die nicht ausdrücklich von den Parteien akzeptiert wurden, ausgeschlossen werden. Alle

Vertragsdokumente sind einsehbar unter www.post.lu/conditions.

- 19.4. **Geltungshierarchie.** Sofern im Vertrag nicht anders angegeben, gilt im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorstehenden Vertragsdokumente die Reihenfolge, in der sie oben genannt sind.

20. ANWENDBARES RECHT

Der Vertrag sowie alle Angelegenheiten, die mit diesem Vertrag in Zusammenhang stehen, unterliegen luxemburgischem Recht.

21. BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

- 21.1. Beschwerden. Bei Fragen oder Beschwerden, und soweit im Vertrag nicht anders angegeben, können Sie POST in ihren Verkaufsstellen während der Öffnungszeiten, über ihr 24/7 erreichbares Callcenter (Kontakt Daten) unter <https://www.post.lu/de/particuliers/infos-aide/contactez-nous> oder über andere von POST zu diesem Zweck zur Verfügung gestellte Mittel gemäß den im Vertrag näher beschriebenen Modalitäten kontaktieren. Die interne Beschwerdeabteilung von POST beantwortet alle auf diese Weise eingehenden Beschwerden innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach ihrem Eingang. Wenn die Bearbeitung eines Vorgangs länger dauert, verpflichtet sich POST, innerhalb dieser Frist eine Empfangsbestätigung zu schicken, auf der die Vorgangsnummer der Beschwerde für den weiteren Schriftverkehr angegeben ist. Auf dieser Grundlage können Sie die Abwicklung der Beschwerde verfolgen, indem Sie auf demselben Weg Kontakt mit POST aufnehmen.

Wenn eine Beschwerde im Zusammenhang mit einem Vertrag nicht beigelegt werden kann und solange kein Verfahren bei einer gerichtlichen Instanz eingelegt wurde:

(i) können Sie auf das Mediationsverfahren der ILR auf deren Website (www.ilr.lu) zurückgreifen, sofern sich die Streitigkeit auf Kommunikationsdienste bezieht,

(ii) können Sie, wenn der Vertrag online oder auf anderem elektronischem Weg geschlossen wird, die Plattform nutzen, die die Europäische Kommission unter der folgenden Adresse bereitstellt: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>,

(iii) kann in allen anderen Fällen, die nicht unter (i) und (ii) aufgeführt sind, und auf Initiative einer der beiden Parteien die Streitsache vor den Verbraucher-Ombudsmann (*Médiateur de la Consommation*) oder alternativ vor das Vermittlungszentrum in Zivil- und Handelssachen (*Centre de Médiation Civile et Commerciale*) (www.cmcc.lu) gebracht werden.

Wenn keines der vorgenannten Vermittlungsverfahren im Rahmen der Reklamation eines Kunden eingeleitet wurde oder zu einer Einigung zwischen den Parteien führt, sind allein die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg zuständig, es sei denn, aufgrund des internationalen Privatrechts ist eine andere Gerichtsbarkeit allein zuständig.

- 21.2. Für den Fall, dass der Kunde nach Abschluss eines Vertrages im Großherzogtum Luxemburg zum Zeitpunkt der Klageerhebung dort keinen bekannten Wohnsitz oder Aufenthalt mehr hat, aber ein Einkommen oder Arbeitsentgelt, eine Rente o eine Leibrente im Sinne des Gesetzes vom 11. November 1970 über die Abtretung und Pfändung von Arbeitsentgelten sowie Renten und Renten, ist für die Streitigkeit und/oder die Pfändung die örtlich zuständige Gerichtsbarkeit, in deren Bezirk die zuständig ist der mit der Zahlung der Rente, Leibrente oder Arbeitsvergütung beauftragte Dritte seinen Wohnsitz oder Aufenthalt nach Maßgabe der Zuständigkeitsregeln des vorgenannten Gesetzes hat.

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