

Allgemeine Geschäftsbedingungen von eins zur Bereitstellung und Nutzung der intelligenten Zähler / Messstellenbetrieb

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen (nachfolgend „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ bzw. „AGB“ genannt) und die ggf. zusätzlich vereinbarten Bedingungen in den Auftragsformularen und den etwaigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen und der jeweiligen produktspezifischen Preisliste (zusammen „der Vertrag“ oder „die Vertragsbedingungen“) gelten für alle Dienstleistungen, welche **eins energie in sachsen GmbH & Co. KG** (nachfolgend „**eins**“ genannt) für den Vertragspartner (nachfolgend „Kunde“ genannt) erbringt. Die von **eins** oder durch einen von **eins** beauftragten Messstellenbetreiber angebotenen Dienstleistungen umfassen namentlich die Bereitstellung, Installation und den Betrieb von Zählern (Zähler und Smart Meter Gateway für verschiedene Energieträger wie z.B. Strom oder Gas, nachfolgend nur noch „Zähler“ genannt) als Messstellenbetreiber an der Messstelle (Zählpunkt) des Kunden und alle sonstigen dem Kunden auf dieser Grundlage erbrachten Dienste (nachfolgend „Dienstleistung“ genannt). Im Falle von Widersprüchen zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Bedingungen in einem etwaigen Auftragsformular und den produktspezifischen Preislisten gelten die Regelungen in folgender Reihenfolge: Preisliste, Auftragsformular, Allgemeine Geschäftsbedingungen. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn **eins** ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.2 **eins** hat das Recht, diese AGB zu ändern, soweit dadurch die wesentlichen Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden, und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelung zur Kündigung. **eins** kann außerdem Anpassungen und Ergänzungen dieser AGB vornehmen, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung oder Gesetzeslage ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.
- 1.3 Nach Ziff. 1.2 beabsichtigte Änderungen werden 6 Wochen nach Mitteilung an den Kunden wirksam. Alle übrigen Änderungen werden wirksam, wenn diese dem Kunden mindestens 6 Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt wurden und der Kunde nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch macht. Auf das Sonderkündigungsrecht ist der Kunde in der Änderungsmitteilung hinzuweisen.

2 Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Soweit in diesen AGB nicht anders bestimmt, kommt der Vertrag über die jeweilige Dienstleistung zustande, wenn ein verbindliches Angebot des Kunden durch **eins** mittels einer Auftragsbestätigung angenommen wurde. Zudem kann der Kunde ein verbindliches Angebot auf den Abschluss des Vertrages über die Dienstleistung bei **eins** abgeben, wenn er den Onlinebestellprozess unter Eingabe der dort verlangten Angaben durchlaufen hat und den Button zum Absenden des zahlungspflichtigen Auftrages anklickt. Nachdem der Kunde seinen Auftrag abgeschickt hat, erhält er von **eins** eine E-Mail, die den Empfang seiner Bestellung durch **eins** bestätigt. Diese Bestätigung stellt keine Annahme des Angebotes des Kunden dar, sondern informiert den Kunden nur darüber, dass sein verbindliches Angebot bei **eins** eingegangen ist. Die Auftragsdaten werden bei **eins** gespeichert. Die Vertragsbestimmungen einschließlich der allgemeinen Vertragsbedingungen sind auch unter www.eins.de abrufbar und als Download speicherbar.
- 2.2 Der Vertrag über die jeweilige Dienstleistung kommt zustande, sobald **eins** dem Kunden das Zustandekommen bestätigt und der Einbau des von **eins** bereitgestellten intelligenten Zählers erfolgt ist. Die Auftragsbestätigung von **eins** wird per E-Mail an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse versendet. Die Auftragsbestätigung enthält alle wesentlichen Angaben zum Vertrag. Der Einbau des intelligenten Zählers erfolgt vorrangig am vom Kunden gewünschten Termin. Falls dies aus Gründen des Zählerwechselprozesses nicht möglich sein sollte, beginnt die Bereitstellung und der Einbau des intelligenten Zählers zum nächstmöglichen Termin. Das Angebot gilt spätestens als durch **eins** angenommen, wenn die Dienstleistung durch **eins** zur Verfügung gestellt wurde.
- 2.3 Zur Annahme eines Angebotes ist **eins** nicht verpflichtet.

3 Allgemeine Leistungsbeschreibung

- eins** bietet folgenden Leistungsumfang an:
- 3.1 Planung, Einbau, Betrieb und Wartung von Messeinrichtungen (Drehstrom-Direktmessungszähler, Messwandler, Tarifsaltgerät, Kommunikationseinrichtungen) gemäß den Technischen Anschlussbedingungen (TAB) des zuständigen Netzbetreibers sowie unter Einhaltung der eichrechtlichen Vorschriften (EichG) inklusive mögliche Übernahme von Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Zähler vom vorigen Messstellenbetreiber gemäß § 3 Absatz 2 Messstellenbetriebesgesetz (MsbG).
- 3.2 Mess- und eichrechtskonforme Messung und die Messwertaufbereitung.
- 3.3 Betrieb der Messstelle (MSB) gemäß §§ 3 Abs. 2 und 5 MsbG. Turnusübermittlung von Messungen an den Netzbetreiber gemäß gesetzlicher Vorgaben.
- 3.4 Einbau und Betrieb eines Kommunikationsmodul Meteroit ® mit LAN-Schnittstelle / DHCP / Interne Speicherung auf nichtflüchtigem Speicher.
- 3.5 Einhaltung der Geschäftsprozesse gemäß Bundesnetzagentur (BNetzA)-Vorgaben (Wechselprozesse im Messwesen - WiM).
- 3.6 Installation der Messeinrichtung per akkreditiertem Elektrofachbetrieb werktags (Mo. - Fr. 9:00 Uhr - 18:00 Uhr) sowie die hierfür erforderliche Kommunikation mit dem Endkunden.
- 3.7 Anbindung des Zählers entweder an eine bestehende Breitband-Internetverbindung des Kunden oder optional an eine neu durch **eins** oder durch einen von **eins** beauftragten Messstellenbetreiber zu schaffende GSM-Datenverbindung gegen gesondertes Entgelt.
- 3.8 Im Falle einer unzureichenden Signalstärke des Mobilfunk-Netztes am Messschrank ist vom Kunden ein Netzwerkanschluss mit Internetanbindung spätestens zum Datum der Inbetriebnahme der Messstelle auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen und während der Vertragslaufzeit zu betreiben.
Optional: Installation eines Powerline Moduls (PLC) zur Anbindung des Zählers an eine bestehende Breitband-Internetverbindung des Kunden gegen ein abweichendes Entgelt.
- 3.9 Zählerwechsel-Ausbau-Einbaumeldungen gemäß BNetzA-Vorgaben sowie Rückgabe der alten Messeinrichtung beim zuständigen Messstellenbetreiber (falls Austausch).
- 3.10 Bereitstellung eines Internetportals (**eins**-Portal) zur Visualisierung und Auswertung der über die Messeinrichtung erhobenen Verbrauchs- und Erzeugungsdaten (z.B. Energieverbrauch, statistische Vergleiche, Hinweise auf mögliche Ersparnisse) sowie zur Verwaltung der Messeinrichtung. Die Funktionen werden in der Version unterstützt, die bei Abschluss des Vertrages unterstützt worden sind.

3.11 **eins** ist zur Weiterentwicklung des Portals nur verpflichtet, soweit dies der Aufrechterhaltung des zur Vertragszeichnung bestehenden Funktionsumfangs dient und der Entwicklungsaufwand wirtschaftlich vertretbar ist.

3.12 Die Zugangsdaten zum **eins**-Portal erhält der Kunde nach Zählerinstallation.

3.13 **eins** bietet durch eine Auswertung der über die Zähler erhobenen Verbrauchsdaten eine effizientere Übersicht über den Energieverbrauch, statistische Vergleiche, Hinweise auf mögliche Ersparnisse und Hinweise auf Produkte oder Dienste von Dritten an. Die Validität sämtlicher Dienste (Übersichten, Vergleiche, Hinweise, Transaktionen) hängen hierbei von der Richtigkeit und der Aktualität der übermittelten Daten über den beim Kunden installierten Zähler ab.

3.14 Soweit **eins** dem Kunden im Rahmen der Verbrauchsauswertung Hinweise auf Dienstleistungen oder Produkte fremder Anbieter gibt, ist dem Kunden bekannt, dass diesen Hinweisen vertragliche Absprachen zwischen **eins** und den Fremdanbietern zugrunde liegen können. Derartige Zuordnungen oder etwaige Hinweise auf Fremdanbieter werden ausschließlich automatisch generiert. Die Überprüfung und Plausibilisierung dieser Hinweise auf das individuelle Verbrauchsverhalten des Kunden obliegt dem Kunden. **eins** übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für die Erhältlichkeit etwaiger Dienstleistungen oder Produkte von Fremdanbietern gemäß dem erteilten Hinweis.

3.15 Der Kunde willigt ein, dass sämtliche Dienste von **eins** vorrangig im Wege der elektronischen Datenverarbeitung und Speicherung automatisiert aufgrund der erhobenen Verbrauchsinformationen und statistischer Vergleichszahlen erbracht werden.

4 Keine Finanz-, Vermögens-, Steuer- oder Rechtsberatung

4.1 **eins** erbringt mit ihrem Dienstleistungsangebot keine Beratung in Finanz-, Vermögens-, Steuer- oder Rechtsberatungsangelegenheiten.

4.2 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, zu prüfen, ob die von **eins** aus der Verbrauchsauswertung abgeleiteten Informationen und Fremdanbieter tatsächlich seinen Bedürfnissen entsprechen.

5 Laufzeit und Kündigung, Umzug

5.1 Soweit mit dem Kunden vertraglich nicht anders vereinbart, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden. Ansonsten verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils weitere 12 Monate und kann unter Einhaltung der vorgenannten Kündigungsfrist zum jeweiligen Laufzeitende von jeder Partei gekündigt werden.

5.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.3 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch **eins** nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn

5.3.1 der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung für mehr als 14 Tage in Zahlungsverzug gerät oder

5.3.2 gegen wesentliche Pflichten und Obliegenheiten, insbesondere denen nach Punkt 7 dieser AGB, verstößt und den Verstoß nicht innerhalb von 14 Tagen nach Aufforderung abstellt.

Kündigungen bedürfen der Textform.

5.4 Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung bis zum Zeitpunkt der ordentlichen Vertragsbeendigung zu zahlen.

5.6 Im Umzugsfall oder bei Auszug aus der Lieferstelle hat der Kunde zum einen die Möglichkeit, den bereitgestellten intelligenten Zähler in die neue Verbrauchsstelle mitzunehmen. Die für den hierfür erforderlichen Ein- und Ausbau des intelligenten Zählers entstehenden Kosten belaufen sich auf 80,00 € (brutto) und sind vom Kunden zu tragen. Sofern der Kunde eine Mitnahme des intelligenten Zählers nicht wünscht oder diese nicht möglich ist, steht dem Kunden und **eins** ein Sonderkündigungsrecht zu, den Vertrag mit einer Frist von 1 Monat zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen. Der Kunde hat einen Nachweis zum Umzug / Auszug zu erbringen. In diesem Fall fallen Kosten für die Demontage des intelligenten Zählers gemäß Preisblatt an und folgender Abschlag wird bei Inanspruchnahme des Sonderkündigungsrechtes erhoben:

Zähler		
1. Jahr:	99,00 € (netto)	117,81 € (brutto)
2. Jahr:	65,00 € (netto)	77,35 € (brutto)
3. Jahr:	15,00 € (netto)	17,85 € (brutto)
ab 4. Jahr:	kostenfrei	

6 Bereitstellung der Leistung

6.1 Notwendige Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Dienstleistung von **eins** oder einem durch **eins** beauftragten Messstellenbetreiber ist die Installation des Zählers beim Kunden.

6.2 Der dem Kunden für die Vertragsdauer überlassene Zähler bleibt Eigentum von **eins** oder des durch **eins** beauftragten Messstellenbetreibers. Bei Beeinträchtigung des Eigentumsrechts durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust ist **eins** unverzüglich zu informieren. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann **eins** den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadenersatz verlangen. Im Falle der Zerstörung des Geräts, die auf ein vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten zurückzuführen ist, hat der Kunde die erforderlichen Reparaturkosten bzw. bei Unmöglichkeit der Reparatur die Austauschkosten des Zählers zu ersetzen.

6.3 **eins** behält sich das Recht vor, den Leistungsumfang der technischen Entwicklung oder Veränderungen von regulatorischen oder anderen für die Leistungserbringung wesentlichen Umständen anzupassen, soweit dies für den Kunden zumutbar ist. Ferner behält sich **eins** das Recht vor, Leistungen zu ändern sowie Änderungen der Technik oder Systeme vorzunehmen, auch wenn dies bauliche Maßnahmen bzw. Änderungen in den Systemeinstellungen erforderlich macht, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht ist der Kunde verpflichtet, auf das Änderungsverlangen innerhalb der von **eins** gesetzten, angemessenen Frist zu reagieren. Verletzt der Kunde diese Mitwirkungspflicht, kann **eins** den Vertrag nach erneutem Abhilfiverlangen unter Fristsetzung von 3 Tagen fristlos in entsprechender Anwendung von Ziff. 5.3 kündigen.

6.4 **eins** ist berechtigt, die Dienstleistung vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam und / oder Computerviren / -würmern oder zur Vornahme

- betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die genannten Einschränkungen aufgrund von Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten sind vom Kunden zu dulden und werden in angegebene Verfügbarkeitszeiten nicht eingerechnet.
- 6.5 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs von **eins** liegende und von **eins** nicht zu vertretende Ereignisse wie höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Telekommunikationsverbindungen oder Netzelementen anderer Netzbetreiber, auf die **eins** im Rahmen der Erbringung ihrer Dienstleistung zurückgreifen muss, entbindet **eins** für ihre Dauer sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung.
- 6.6 Zur Wartung von Geräten und Leitungen notwendige Betriebsunterbrechungen sind vom Kunden zu dulden.
- 6.7 Im Rahmen einer funkbasierten Internetanbindung des Zählers kann wegen technischer Änderungen an den Funkanlagen sowie sonstiger Maßnahmen die Leistungserbringung vorübergehend eingeschränkt sein. Ferner kann es durch atmosphärische Bedingungen und topographische Gegebenheiten und Hindernisse zu Störungen der Übertragungsgeschwindigkeit und damit zu einer vorübergehenden Einschränkung des Leistungsumfanges kommen. **eins** wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um derartige vorübergehende Leistungseinschränkungen bzw. Störungen zu beseitigen bzw. auf deren Beseitigung hinzuwirken. Netzbetreiberausfälle sind von **eins** nicht zu vertreten. Hierzu gilt Ziff. 7.5 entsprechend.
- 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 7.1 Für Mess- und Steuereinrichtungen sind vom Kunden Zählerplätze nach den anerkannten Regeln der Technik unter Beachtung der Anforderungen der technischen Anschlussbedingungen des zuständigen Netzbetreibers vorzusehen. Sofern der Kunde Anschlussnutzer ist, wird er darauf hinwirken, dass der Anschlussnehmer seinen in Satz 1 beschriebenen Pflichten nachkommt.
- 7.2 Zur Erbringung des Dienstes von **eins** hat der Kunde **eins** eine Internetanbindung zur Verfügung zu stellen. Verfügt der Kunde nicht über eine Internetanbindung, kann der Kunde die Dienstleistung von **eins** nur in Anspruch nehmen, wenn er **eins** zusätzlich und kostenpflichtig mit der Installation einer funkbasierten Internetanbindung beauftragt hat. Die Nutzung der funkbasierten Internetanbindung ist auf die Erbringung der Dienstleistung von **eins** beschränkt.
- 7.3 Der Kunde hat die zur Erbringung der Dienstleistung von **eins** erforderlichen Installationsarbeiten zu dulden. Hierzu gehört insbesondere, dem von **eins** beauftragten Installationspartner den Zutritt zu den Räumlichkeiten zu verschaffen, die Räumlichkeiten vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen, Obacht auf die installierten Geräte zu geben und jederzeit Zugang zu den Räumlichkeiten zwecks Durchführung von Wartungsarbeiten oder im Falle der Vertragsbeendigung zwecks Deinstallatio n zu geben. Zugangstermine werden mit dem Kunden zuvor abgestimmt. Bei Nichteinhaltung von Terminabsprachen ist **eins** berechtigt, eine Aufwandsentschädigung in Höhe von pauschal 89,25 € (brutto) zu erheben und gesondert zu berechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass **eins** ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist. **eins** ist zum Rücktritt vom Vertrag und zum Schadensersatz berechtigt, wenn die Erstinbetriebnahme des Zählers aus vom Kunden zu vertretenden Gründen scheitert.
- 7.4 Mit abgeschlossener Installation gilt die Dienstleistung als bereitgestellt.
- 7.5 Soweit **eins** zur Erbringung ihrer Dienstleistung dem Kunden Zugangsdaten überlässt, sind diese vom Nutzer geheim zu halten. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche aufgrund missbräuchlicher Nutzung des Zählers oder der bereitgestellten funkbasierten Internetanbindung entstandene Kosten zu tragen.
- 7.6 Ein Weiterverkauf der Leistungen an Dritte ist unzulässig.
- 7.7 Störungen der Dienstleistungen sind vom Kunden unverzüglich an **eins** zu melden. Ist die Störung vom Kunden zu vertreten, so hat er die dadurch verursachten Kosten zu tragen.
- 7.8 Der Kunde ist verpflichtet, die Anlage nach den technischen Bestimmungen (TAB) des jeweiligen Netzbetreibers zu betreiben.
- 8 Gewährleistung**
- 8.1 **eins** gewährleistet die Erbringung ihrer Dienstleistung nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und nach Maßgabe aller Regelungen dieser AGB. In diesem Rahmen wird **eins** Störungen ihrer Dienstleistung beseitigen.
- 8.2 **eins** hat ihre Plattform darauf ausgelegt, an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag zur Verfügung zu stehen. **eins** wird sich im Rahmen der technisch und ökonomisch sinnvollen Möglichkeiten darum bemühen, ihre Systeme so zu dimensionieren, dass eine maximale Verfügbarkeit bei kurzen Antwortzeiten zur Verfügung steht.
- 8.3 **eins** behält sich eine zeitweilige Beschränkung ihrer Dienstleistung aus allen in diesen AGB genannten Gründen vor.
- 9 Haftung**
- 9.1 Für Schäden des Kunden (z.B. auch bei der Erbringung von Installationsarbeiten) haftet **eins** nur, falls der Schaden
- 9.1.1 auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist oder
- 9.1.2 im Falle von leichter Fahrlässigkeit, soweit es sich um eine Pflichtverletzung handelt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
- 9.1.3 Im Falle von 9.1.2 ist die Haftung von **eins** der Höhe nach auf solche vertragstypischen Schäden begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für **eins** vernünftigerweise vorhersehbar waren; dies gilt auch für den Schadensumfang. Im Rahmen dieser Begrenzung gilt als vertragstypischer Schaden eine Haftungssumme bis zu einer Höhe von 2.500,00 € pro Schadensfall und für mehrere Schadensfälle in einem Kalenderjahr eine Haftungssumme bis zu einer Höhe von 5.000,00 €.
- 9.2 Die gesetzliche Haftung für Personenschäden sowie nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften einschließlich des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.
- 9.3 Soweit die Haftung wirksam ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, sonstiger Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von **eins**.
- 10 Entgelte**
- 10.1 Der Kunde ist, ab Einbau des von **eins** bzw. des von einem durch **eins** beauftragten Messstellenbetreibers zur Verfügung gestellten intelligenten Zählers, zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste bzw. Preisangaben ergeben. **eins** ist berechtigt, alle Entgelte im Voraus zu berechnen.
- 10.2 Sämtliche Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig und zahlbar. Soweit der Kunde **eins** keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag 10 Werk-tage nach Rechnungsdatum im Wege des bargeldlosen Zahlungsverkehrs auf dem in der Rechnung angegebenen Konto von **eins** gutgeschrieben sein. **eins** ist nicht

- verpflichtet, Zahlungen per Scheck zu akzeptieren. Hat der Kunde **eins** eine Einzugs-ermächtigung (SEPA-Lastschriftmandat) erteilt, bucht **eins** den Rechnungsbetrag 10 Werk-tage nach Rechnungsdatum vom Konto des Kunden ab. **eins** wird den Kunden über die Abbuchungsfrist von 10 Werktagen nach Rechnungsdatum in jeder Rech-nung als Lastschriftankündigungsfrist hinweisen (Vorab-Information bzw. Pre-Notifi-cation). Auf Verlangen von **eins** kann der Kunde zur Erteilung eines SEPA-Lastschrift-Mandates verpflichtet werden. Der Kunde kommt in Verzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf, wenn keine fristgerechte Zahlung erfolgt.
- 10.3 Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung von Lastschriften trägt der Kunde mindestens in Höhe einer Pauschale von 5,00 €, sofern die Rückbelastung von ihm zu vertreten ist. **eins** steht der Nachweis höherer, dem Kunden der Nachweis geringerer Bearbeitungskosten offen.
- 11 Qualität und Service**
- eins** beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:
- 11.1 Wartungsmaßnahmen werden grundsätzlich im Vorfeld frühestmöglich durch **eins** angekündigt, sofern diese eine wesentliche Einschränkung für den geleisteten Ser-vice bedeuten. Durch die Vielfältigkeit und unterschiedliche Dringlichkeit der War-tungsinhalte werden keine starren Wartungsfenster definiert. Bei unvorhergesehe-nen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln (Gefahr im Verzug) erforderlich ma-chen, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige Ankündigung zulässig.
- 11.2 Unter Störung fließen nur solche Störungen ein, welche ausschließlich durch **eins** zu vertreten sind. Hierzu werden folgende Störungsklassen festgelegt:
- Kritische Störung: Das **eins**-Portal ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit) oder mehr als 90 % der Zähler des Vertragspartners senden keine Daten.
 - Wesentliche Störung: Der **eins**-Zähler sendet keine Daten oder das **eins**-Portal zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort oder mehr als 10 % der Zähler des Vertragspartners senden keine Daten.
 - Geringfügige Störung: Ausfall von Funkfrequenzen, die nur geringe Auswirkungen auf das **eins**-Portal besitzen oder ein einzelner Zähler des Vertragspartners sendet keine Daten.
- Je nach Störungsklasse gelten folgende Entzerrzeiten innerhalb der Geschäftszeiten:
- Kritische Störung: 4 Stunden
 - Wesentlicher Fehler: 24 Stunden
 - Geringfügiger Fehler: 5 Werk-tage
- 11.3 **eins** nimmt täglich von 0:00 Uhr - 24:00 Uhr Störungsmeldungen über msb@eins.de entgegen. Die Reaktionszeit innerhalb der Geschäftszeiten (Mo. - Fr. 8:00 Uhr - 17:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) beträgt maximal 120 Minuten.
- 11.4 Die Servicebereitschaft ist werktags (Mo. - Fr.) von 8:00 Uhr - 17:00 Uhr, außer an bun-deseinheitlichen Feiertagen.
- 11.5 Für Stromausfälle ist der 24/7 Störungsdienst des Netzbetreibers für die Störungsbe-seitigung zuständig. Für den Fall, dass es zu einem von **eins** zu vertretenden Strom-ausfall kommt, wird diese die durch den Netzbetreiber Störungsdienst entstandenen Kosten übernehmen.
- 11.6 **eins** vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechni-kers für werktags von 9:00 Uhr - 17:00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbar-ten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
- 11.7 **eins** informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Ist die Störung aus-schließlich vom Kunden zu vertreten und hat er dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können, so hat er die dadurch gegebenenfalls bei **eins** verursachten Kosten gemäß Preisblatt zu tragen.
- 11.8 Im Falle einer Störung hat der Kunde **eins** angemessen bei der Durchführung von Entstörungsmaßnahmen zu unterstützen (z.B. durch Drücken des Hardware Reset-Knopfes).
- 12 Aufrechnung / Zurückbehaltungsrecht / Abtretung**
- 12.1 Zur Aufrechnung ist der Kunde nur mit unbestrittenen, anerkannten oder rechtskräf-tig festgestellten Forderungen berechtigt.
- 12.2 Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur ausüben, wenn seine Ansprüche auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruhen.
- 12.3 Der Kunde darf Ansprüche gegen **eins** nicht an Dritte ohne Zustimmung von **eins** abtreten. § 354 a HGB bleibt unberührt.
- 13 Datenschutzbestimmungen**
- Personenbezogene Daten werden von **eins** nach Maßgabe der beigefügten Da-tenschutzerklärung automatisiert gespeichert, verarbeitet und gegebenenfalls über-mittelt.
- 14 Sonstiges**
- 14.1 **eins** ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag in Teilen oder im Ganzen an mit **eins** verbundene Unternehmen (vgl. § 15 ff. AktG), Rechtsnachfolger oder Übernehmer von Betriebsteilen zu übertragen. **eins** wird den Kunden entsprechend schriftlich hierüber unterrichten.
- 14.2 Sofern nach diesen Vertragsbedingungen Erklärungen schriftlich abzugeben sind, können diese auch durch telekommunikative Übermittlung in Textform (beispiels-weise per Telefax oder E-Mail) oder in sonstiger Textform (z.B. Online-Formular der Website der **eins**) erfolgen.
- 14.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem durch diese Vertragsbedingungen begründeten Vertragsverhältnis ist Chemnitz, sofern der Kunde eingetragener Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsge-werbes gehört.
- 14.4 Sollte eine Bestimmung dieser Vertragsbedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An-stelle der unwirksamen Bestimmung gilt in diesem Falle eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem gemeinsam Gewolltem wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung etwaiger Regelungslücken.
- 14.5 Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen **eins** und dem Kunden gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehung inländischer Parteien maßgebliche Recht der Bundes-republik Deutschland.