ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

KAPITEL 1
ALLGEMEINER TEIL

1.1 ANWENDBARKEIT DIESER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) regeln ausschließlich den Verkauf von Waren („Waren“), Produkten („Produkte“) und Dienstleistungen („Dienstleistungen“) durch
Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxemburg
Voipgate SA (Voxbi SA), 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxembourg
Mixvoip Srl, rue Edouard Belin, 5 B-1435 Mont Saint Guibert– Belgien
Mixvoip GmbH, Max-Planck-Strasse 22 D-54296 Trier - Deutschland
Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – Frankreich
nachfolgend „Mixvoip“
an den Käufer („Kunde“) im Rahmen dieser Vereinbarung (nachfolgend definiert), zusammenfassend „die Parteien“. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass seine eigenen Geschäftsbedingungen nicht auf die Vereinbarung der Parteien Anwendung finden, sofern nicht schriftlich etwas anderes mit Mixvoip vereinbart wurde.

1.1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vereinbarungen zwischen Mixvoip und dem Kunden. Besteht bereits ein schriftlicher Vertrag über den Verkauf von Waren, Dienstleistungen und/oder Produkten, so haben die Bedingungen dieses Vertrags im Widerspruch zu diesem Dokument keine Gültigkeit. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen alle vorherigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.1.3 Die Rechtsform von Mixvoip, die den Vertrag mit dem Kunden abschließt, ist im ursprünglichen Angebot (Vertragsangebot) festgelegt. Alle weiteren für die Parteien bindenden Rechtsdokumente werden ausschließlich von derselben Rechtsform von Mixvoip ausgestellt oder an diese gerichtet. Diese Rechtsform bleibt die einzige Vertragspartei und schließt somit andere Niederlassungen oder Tochtergesellschaften von Mixvoip für alle Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesem Dokument und für alle Rechtsdokumente aus.

1.1.4 Identifizierungs- und KYC-Verpflichtungen (Know Your Client). Gemäß den geltenden gesetzlichen Anforderungen, einschließlich der KYC-Verpflichtungen, ist Mixvoip verpflichtet, die Identität seiner potenziellen Kunden und Kunden zu ermitteln und zu überprüfen. Der Kunde verpflichtet sich daher, Mixvoip bei Vertragsabschluss und während der gesamten Vertragsbeziehung alle erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die seine Identifizierung und die seiner bevollmächtigten Vertreter gemäß den in seinem Land geltenden Identifizierungsvorschriften ermöglichen. Diese Vorschriften können je nach nationalem Rechtsrahmen Folgendes umfassen: die Überprüfung eines Personalausweises oder Reisepasses oder einen Handelsregisterauszug. Der Kunde verpflichtet sich außerdem, diese Informationen aktuell zu halten und garantiert deren Richtigkeit und Vollständigkeit während der gesamten Vertragslaufzeit. Zur Veranschaulichung und ohne Anspruch auf Vollständigkeit legt er den Personalausweis des Geschäftsführers, Dokumente zu den wirtschaftlichen Eigentümern sowie die Satzung des Unternehmens oder einen aktuellen Eintrag im Handels- und Gesellschaftsregister vor, unbeschadet weiterer Dokumente, die je nach Profil und Rechtsform des Kunden erforderlich sein können. Diese Dokumente müssen stets die Realität der Gesprächspartner und die Unternehmensstruktur widerspiegeln. Der Kunde erkennt an, dass jede Änderung, sei es ein Wechsel des Geschäftsführers, der wirtschaftlichen Eigentümer oder der Identifikationsdaten, Mixvoip unverzüglich mitzuteilen ist. Diese Identifizierungs- und KYC-Verpflichtung ist unerlässlich und bedingt die Bereitstellung, Kontinuität und Aufrechterhaltung der Dienste durch Mixvoip. Im Falle eines Ausfalls behält sich Mixvoip das Recht vor, den Zugang zu den Diensten auszusetzen oder einzuschränken, bis die Situation vollständig behoben ist, ohne dass Mixvoip für die direkten oder indirekten Folgen verantwortlich gemacht werden kann.

1.2 GESAMTE VEREINBARUNG UND ANNAHME

1.2.1 Das „Angebot“, das Service Level Agreement („SLA“), die „Lieferung“ und die Rechnung sowie diese Bedingungen (zusammen diese „Vereinbarung“) stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen sowie alle sonstigen Mitteilungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass alle im Angebot nicht beschriebenen Leistungen, Setups, Dienstleistungen und Produkte nicht von Mixvoip erbracht, bereitgestellt oder implementiert werden.

1.2.2 Die Erfüllung einer Kundenbestellung (Angebot) stellt keine Annahme der Geschäftsbedingungen des Kunden dar und dient nicht der Änderung oder Ergänzung dieser Bedingungen. Die Nutzung des Dienstes gilt als Annahme dieser Geschäftsbedingungen.

1.2.3 Offensichtliche Fehler im Angebot. Sollte ein von Mixvoip erstelltes Angebot einen offensichtlichen Fehler enthalten, der einen Bestandteil des Angebots wesentlich beeinträchtigt, gilt das Angebot als ungültig und ohne Vertragswirkung. Ein offensichtlicher Fehler ist jede offensichtliche Anomalie, die eine vernünftige Vertragspartei nicht ignorieren kann. Beispiele hierfür sind beispielsweise ein offensichtlich überhöhter oder wirtschaftlich unvereinbarer Preis, eine absurde Menge, eine nicht anwendbare oder mit den angebotenen Produkten unvereinbare technische Spezifikation oder das Fehlen eines vertragswesentlichen Elements, wie z. B. eines obligatorischen Abonnements. In solchen Fällen behält sich Mixvoip das Recht vor, den Fehler zu korrigieren und dem Kunden ein korrigiertes Angebot zu senden. Der Kunde kann sich auf der Grundlage eines Angebots, das einen solchen offensichtlichen Fehler aufweist, nicht auf eine Liefer-, Leistungs- oder Durchführungsverpflichtung berufen.

1.3 LAUFZEIT

1.3.1 Dieser Vertrag tritt mit der Unterzeichnung des Angebots in Kraft und bleibt gültig, bis er von einer der Parteien gemäß den Bestimmungen der Artikel 1.12 ff. gekündigt wird. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, stillschweigend um die im Angebot angegebene Mindestlaufzeit gemäß den Bestimmungen der Artikel 1.12 ff. Wünscht der Kunde keine stillschweigende Vertragsverlängerung, muss er Mixvoip gemäß den Bestimmungen der Artikel 1.12 ff. zwei Monate vor dem theoretischen Vertragsende hierüber informieren.

1.4 VORAUSSICHTLICHE LIEFERZEIT ODER LEISTUNG

1.4.1 Alle anwendbaren Fristen und voraussichtlichen Liefertermine wurden von den Parteien nach bestem Wissen und Gewissen festgelegt und sind von beiden Parteien so weit wie möglich einzuhalten.

1.4.2 Mixvoip haftet nicht für zusätzliche Kosten oder Aufwendungen, die Mixvoip oder dem Kunden im Falle der Nichteinhaltung solcher Fristen entstehen.

1.5 PFLICHTEN DES KUNDEN

1.5.1 Der Kunde arbeitet mit Mixvoip in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Lieferung von Produkten und/oder Dienstleistungen zusammen und gewährt in solchen Fällen Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden und allen anderen Einrichtungen, die von Mixvoip vernünftigerweise angefordert werden können, zum Zweck der Lieferung, Implementierung, Ausführung und Wartung der Produkte oder Dienstleistungen. Der Kunde muss sicherstellen, dass die den Mixvoip-Technikern bereitgestellten Arbeitsbedingungen allen Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen entsprechen. Dies umfasst, ist aber nicht beschränkt auf, die Bereitstellung einer sicheren, sauberen und gefahrlosen Arbeitsumgebung ohne jegliche Gefahren, den Zugang zu den erforderlichen Einrichtungen und die Einhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen. Mixvoip behält sich das Recht vor, Arbeiten abzulehnen oder zu verzögern, wenn die Bedingungen als unsicher, unsauber oder nicht den gesetzlichen Standards entsprechend erachtet werden. Auf Anfrage reagiert der Kunde umgehend, um Anweisungen, Informationen, Genehmigungen, Autorisierungen oder Entscheidungen bereitzustellen, die vernünftigerweise notwendig sind, damit Mixvoip Dienstleistungen gemäß den Anforderungen dieser Vereinbarung und/oder wie im Angebot beschrieben erbringen oder implementieren kann. Der Kunde stellt sämtliche Materialien und Informationen zur Verfügung, die Mixvoip für notwendig erachtet, um die Dienste rechtzeitig zu implementieren und auszuführen, und stellt sicher, dass diese Materialien und Informationen vollständig und richtig sind.

1.5.2 Wenn Mixvoip die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung durch eine Handlung oder Unterlassung des Kunden oder seiner Vertreter, Subunternehmer, Berater oder Mitarbeiter verhindert oder verzögert wird, wird dies nicht als Verstoß gegen Mixvoips Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung angesehen und Mixvoip wird nicht anderweitig für Kosten, Gebühren oder Verluste haftbar gemacht, die dem Kunden direkt oder indirekt aus einer solchen Verhinderung oder Verzögerung entstehen. Die Kosten einer solchen Verhinderung oder Verzögerung, die dem Kunden zuzurechnen sind, werden zu den aktuellen Tarifen von Mixvoip in Rechnung gestellt, und alle Einschränkungen für die Erfüllung einer der Verpflichtungen von Mixvoip aus dieser Vereinbarung werden automatisch um einen Zeitraum verlängert, der dem Zeitraum dieser Verzögerung entspricht.

1.5.3 Meldung von Sicherheitsvorfällen. Im Falle eines Sicherheitsvorfalls bei Mixvoip, den Mixvoip gemäß den geltenden Vorschriften und Standards, einschließlich, aber nicht beschränkt auf DORA (Digital Operational Resilience Act), GDPR (General Data Protection Regulation), NIS2 (Network and Information Systems Directive), TSA (UK Telecoms Security Act), ISO 27001 (Information Security Management), melden muss, benachrichtigt Mixvoip umgehend den vom Kunden benannten Ansprechpartner für Compliance & Sicherheit. Diese Meldung enthält wichtige Details zur Art des Vorfalls, seinen möglichen Auswirkungen und den ergriffenen Maßnahmen. Der Kunde ist für die Pflege und Aktualisierung der Kontaktliste für Compliance- und Sicherheitsvorfälle verantwortlich, die über my.mixvoip.com zugänglich sein muss. Der Kunde sollte sicherstellen, dass der benannte Ansprechpartner sachkundig ist und effektiv auf solche Meldungen reagieren kann.

1.5.4 Dem Kunden ist jegliche betrügerische, missbräuchliche, rechtswidrige oder unberechtigte Nutzung der von Mixvoip bereitgestellten Dienste strengstens untersagt. In diesem Zusammenhang ist es dem Kunden insbesondere untersagt, die Dienste ganz oder teilweise weiterzuverkaufen, weiterzuverbreiten, zu bündeln, zu teilen, zur Verfügung zu stellen oder zu vermarkten, sei es kostenlos oder gegen Gebühr, es sei denn, er hat zuvor schriftlich seine Zustimmung zu Mixvoip erteilt. Es ist dem Kunden untersagt, die Dienste zum Weiterverkauf von Gesprächsminuten, zur Weiterleitung von Kommunikationen, zur künstlichen Generierung von Datenverkehr, für Massenanrufe, zur Kundengewinnung oder automatisierten Werbung oder allgemein für jede unberechtigte automatisierte Nutzung zu verwenden. Es ist dem Kunden untersagt, die Dienste für rechtswidrige Aktivitäten zu nutzen, einschließlich des Versendens unerwünschter Nachrichten, Spam oder betrügerischer Inhalte sowie der Verbreitung von Schadsoftware, Viren, Netzwerkangriffen oder Einbruchsversuchen. Es ist dem Kunden untersagt, Preisregeln, Nutzungsbedingungen oder technische und Sicherheitsmaßnahmen zu umgehen, insbesondere durch Umleitung oder Fälschung von Rufnummern, Identitäten, IP-Adressen oder Netzwerkressourcen. Es ist untersagt, ohne Genehmigung die bereitgestellten Geräte, Konfigurationen, Software, Infrastruktur oder Systeme zu manipulieren, zu modifizieren, zu verändern oder dies zu versuchen; ebenso ist es untersagt, die Dienste in einer Weise zu nutzen, die die Qualität, Verfügbarkeit oder Sicherheit der Infrastruktur oder Dienste von Mixvoip oder Drittanbietern beeinträchtigen, verschlechtern, blockieren oder gefährden könnte. Der Kunde ist verpflichtet, Mixvoip unverzüglich über Diebstahl, Verlust oder betrügerische Nutzung von dienstbezogenen Geräten in seinem Besitz zu informieren. Der Kunde ist für die Sicherheit seiner Infrastruktur, die Beschränkung des Zugriffs auf autorisierte Benutzer und die Verhinderung jeglicher betrügerischer oder missbräuchlicher Nutzung des Dienstes verantwortlich. Im Falle eines Verstoßes gegen diesen Artikel behält sich Mixvoip das Recht vor, die betroffenen Dienste ganz oder teilweise unverzüglich auszusetzen oder zu beenden, unbeschadet etwaiger Schadensersatzansprüche.

1.6 ANGESTELLTE, VERTRETER UND VERTRAGSARBEITER

1.6.1 Mixvoip, seine Mitarbeiter, Vertreter und Vertragsarbeiter beraten den Kunden ausschließlich im Rahmen der in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen. Mixvoip haftet nicht für Folgen, die sich aus einer Beratung ergeben, die außerhalb des Geltungsbereichs dieser Vereinbarung erfolgt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf technische, rechtliche oder finanzielle Angelegenheiten wie Leasing, Darlehen oder Anlageberatung.

1.7 VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN

1.7.1 Mixvoip kann jede seiner Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung an Unterauftragnehmer vergeben.

1.8 PREISE UND ZAHLUNG

1.8.1 Die Gebühren für die Waren oder Dienstleistungen sind im Angebot angegeben. Die wiederkehrenden Kosten werden im Voraus in Rechnung gestellt (d.h. zu Beginn des Zeitraums, für den die Rechnung gilt).

1.8.2 Ausgaben, die Mixvoip, seinen Angestellten, Vertretern oder Vertragsarbeitern bei der Bereitstellung der Waren, Dienstleistungen oder Produkte entstehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Reisekosten, Hardware- oder Softwarekonfiguration vor Ort oder per Fernzugriff, sind vom Kunden zusätzlich zu den im Angebot angegebenen Preisen zu zahlen und dem Kunden in Rechnung zu stellen. Im Falle einer Stornierung eines vereinbarten Termins mit einem Techniker oder Ingenieur von Mixvoip durch den Kunden behält sich Mixvoip das Recht vor, dem Kunden die Hin- und Rückreisezeit sowie eine Stunde Service zum geltenden Stundensatz in Rechnung zu stellen.

Stundensatz	Montag bis Freitag Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00	Samstag Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00	Sonntag & Feiertage Tag: 07:00 – 20:00 Nacht: 20:00 – 07:00
Die Mission eines Technikers	108.00 € Tag 162.00 € Nacht	162.00 € Tag 216.00 € night	216.00 € Tag 270.00 € night
Die Mission eines Ingenieurs	129.00 € Tag 193.50 € Nacht	193.50 € Tag 258.00 € Nacht	258.00 € Tag 322.00 € Nacht
Reisekosten	54.30 € Tag 81.45 € Nacht	81.45 € Tag 108.60 € Nacht	108.60 € Tag 135.75 € Nacht

1.8.3 Mixvoip stellt dem Kunden seine Dienstleistungen monatlich in Rechnung, sofern im Angebot nichts anderes geplant und vereinbart ist. Die Rechnungen werden dem Kunden über die Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt und elektronisch versandt. Der Kunde ist sich bewusst, dass es in seiner Verantwortung liegt, Mixvoip eine gültige E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, um diese Rechnungen zu erhalten.

1.8.4 Alle Preise verstehen sich in Euro und zuzüglich Mehrwertsteuer und/oder anderer Steuern. Alle Bankgebühren und Gebühren, die sich aus einer vom Kunden getätigten Zahlung ergeben können oder in irgendeiner Weise damit zusammenhängen, gehen zu Lasten des Kunden.

1.8.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Preisänderungen vorbehalten sind, diese Änderungen jedoch nicht innerhalb des in Artikel 1.12 beschriebenen Mindestzeitraums erfolgen dürfen. Ausnahmsweise und nur in den unten aufgeführten Fällen behält sich Mixvoip das Recht vor, die Preise für Dienstleistungen, Produkte oder Waren anzupassen: im Falle einer Preiserhöhung, die Mixvoip von seinen Lieferanten für weiterverkaufte Dienstleistungen oder Produkte auferlegt wird; wenn die genannten Dienstleistungen oder Produkte in Fremdwährung gekauft werden und die Wechselkursschwankungen erhebliche Auswirkungen haben; oder im Falle einer wesentlichen Änderung des geltenden Rechtsrahmens, die zu einer Erhöhung der Lieferkosten führt. Jede Preisänderung in diesen besonderen Fällen wird auf der monatlichen Rechnung des Kunden oder der ersten verfügbaren Rechnung ausdrücklich erwähnt. Erfolgt innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung der entsprechenden Rechnung kein schriftlicher Widerspruch, gelten die neuen Preise als akzeptiert. Lehnt der Kunde eine solche Änderung innerhalb von 60 Tagen ab dem Datum dieser Mitteilung ab, wird der Vertrag gemäß den Bestimmungen in Artikel 1.12 gekündigt. Dem Kunden ist bekannt, dass die Preise Änderungen unterliegen, diese jedoch nicht innerhalb der in Artikel 1.12 beschriebenen Mindestfrist erfolgen.

1.8.6 Alle Rechnungen sind innerhalb von 15 Kalendertagen ab Rechnungsdatum fällig, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist. Die Zahlung erfolgt ohne Aufrechnung, Abrechnung oder Aufschub jeglicher Art.

1.8.7 Die Zahlung von Rechnungen per SEPA-Lastschrift ist für alle Kunden mit monatlich wiederkehrenden Rechnungen ab 50,00 € (exkl. MwSt.) möglich. Für Kunden mit monatlich wiederkehrenden Rechnungen unter 50,00 € (exkl. MwSt.) ist die Zahlung per SEPA-Lastschrift verpflichtend. Sowohl monatlich wiederkehrende Rechnungen als auch einmalige Bestellungen werden per SEPA-Lastschrift eingezogen. Wird eine SEPA-Zahlung von der Bank des Kunden abgelehnt, berechnet Mixvoip dem Kunden eine Gebühr von 10,00 €.

1.8.8 Möchte der Kunde einen Rechnungsbetrag anfechten, muss er spätestens 30 Tage nach Ausstellung der strittigen Rechnung eine ausreichend detaillierte schriftliche Mitteilung mit Empfangsbestätigung per E-Mail an billing@mixvoip.com senden. Dieses Reklamationsverfahren entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung, den unbestrittenen Teil der Rechnung zu bezahlen.

1.8.9 Sollte der Kunde die Zahlung nicht innerhalb von 20 Kalendertagen nach dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum leisten, behält sich Mixvoip das Recht vor, monatliche Verzugszinsen in Höhe von 1,04 % zu erheben, die sich für jeden folgenden Monat der ausstehenden Rechnung erhöhen. Mixvoip kann eine Gebühr in Höhe von 15.00 € für jede eventuelle Mahnung erheben. Mixvoip hat das Recht, die Dienste aus dem gleichen Grund auszusetzen oder zu sperren. Die Reaktivierung erfolgt erst nach vollständiger Begleichung aller ausstehenden Beträge. Die Reaktivierung wird mit 41.20 € berechnet.

1.8.10 Mixvoip behält sich das Recht vor, den Vertrag ohne vorherige Ankündigung und jederzeit zu kündigen, wenn der Kunde einen im Rahmen dieses Vertrags fälligen Betrag nicht zahlt und dieser Betrag 15 Tage lang nicht bezahlt wird, nachdem der Kunde von Mixvoip schriftlich per E-Mail benachrichtigt wurde

1.9 VERTRAULICHKEIT

Jede Partei verpflichtet sich, Informationen über die Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben oder diese Informationen für irgendeinen Zweck, außer für die Zwecke dieser Vereinbarung, zu verwenden. Keine der Parteien ist berechtigt, das Bestehen des Vertrags ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei öffentlich zu machen.

1.10 GEISTIGES EIGENTUM

Jede Partei erkennt an, dass nichts in dieser Vereinbarung so ausgelegt werden kann, dass es auf die Abtretung eines Rechts oder einer Lizenz an geistigem Eigentum in Bezug auf die Offenlegung von Informationen hinausläuft oder sich daraus ergibt. Insbesondere vereinbaren die Parteien, dass gemäß dieser Vereinbarung weder direkt noch indirekt eine Lizenz unter den Bedingungen eines Patents, eines Geschäftsgeheimnisses, einer Handelsmarke oder eines Urheberrechts gewährt wird. Alle Informationen, die von einer Partei offengelegt werden, sind Eigentum der Partei, die sie offenlegt.

1.11 HÖHERE GEWALT

Die Parteien haften nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllung von Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen) aufgrund eines Ereignisses, das unausweichlich, unvorhersehbar und außerhalb der Parteien liegt.

Die Vertragsparteien werden jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um etwaige nachteilige Auswirkungen zu begrenzen, und die Erfüllung ihrer Verpflichtungen so bald wie möglich wieder aufnehmen.

1.12 BEENDIGUNG DES VERTRAGS UND EINSTELLUNG DES DIENSTES

1.12.1 Kündigung jederzeit möglich: Nach einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten (nachfolgend „Laufzeit" genannt) und sofern im Angebot nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, hat jede Partei das Recht, die Kündigung des Vertrags zu verlangen und einen oder alle Dienste einzustellen. Die Kündigung erfolgt in jedem Fall auf Wunsch des Kunden oder von Mixvoip und ist niemals automatisch. Die Partei, die einen oder mehrere Dienste kündigt, ist dafür verantwortlich, die andere Partei zu informieren. Erfolgt keine Information seitens des Kunden, wird der Dienst dem Kunden weiterhin von Mixvoip in Rechnung gestellt, auch wenn der Dienst aufgrund der Verpflichtung des Kunden zu einem anderen Anbieter nicht mehr nutzbar ist.

1.12.2 Die Kündigung eines einzelnen Dienstes (Kündigung eines Dienstes) muss schriftlich per E-Mail an billing@mixvoip.com erfolgen, zusammen mit einer Empfangsbestätigung von Mixvoip, die die Kündigung des Dienstes bestätigt. Ein nicht von Mixvoip bestätigter Antrag auf Kündigung eines Dienstes ist ungültig. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass die Bestätigung der Kündigung eines einzelnen Dienstes durch Mixvoip einer Prüfungsfrist von fünf Werktagen unterliegen kann.

1.12.3 Die Kündigung des Vertrags (Stornierung aller Dienste) muss schriftlich per E-Mail an billing@mixvoip.com erfolgen, zusammen mit einer Empfangsbestätigung von Mixvoip, die die Kündigung des Vertrags bestätigt. Eine nicht von Mixvoip bestätigte Kündigung des Vertrags ist ungültig. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass die Bestätigung der Kündigung eines einzelnen Dienstes durch Mixvoip einer Prüfungsfrist von fünf Werktagen unterliegen kann.

1.12.4 In beiden Fällen beträgt die Kündigungsfrist einen vollen Kalendermonat nach dem Monat, in dem die Kündigung beantragt wurde. Die Benachrichtigung über die Kündigung und/oder die Beendigung des Dienstes kann frühestens 6 Kalendermonate vor dem angeforderten Datum einer solchen Kündigung erfolgen.

1.12.5 Der Kunde wird darüber informiert und akzeptiert, dass einige Dienstleistungen eine Mindestlaufzeit von mehr als 24 Monaten haben können. In solchen Fällen wird eine Abweichung von Artikel 1.12.1 akzeptiert, und die Einstellung des Dienstes wird an die im Angebot angegebene Mindestdauer des Dienstes angepasst, unabhängig von der Kündigungsfrist für die verbleibenden Dienste.

1.12.6 Dem Kunden ist bekannt, dass Mixvoip berechtigt ist, die vollständige Zahlung der Dienstleistung für den gesamten verbleibenden Zeitraum zu verlangen, wenn die Kündigung und/oder die Einstellung des Dienstes vor Ablauf der Laufzeit gemäß den Bestimmungen in Art. 1.12.1 erfolgt.

1.12.7 Im Falle einer Kündigung des Vertrags verpflichtet sich der Kunde, sämtliche von Mixvoip gemieteten Geräte innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen ab dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung auf eigene Kosten zurückzugeben. Alle gemieteten Geräte bleiben ausschließliches Eigentum von Mixvoip. Sie dürfen unter keinen Umständen verkauft, untervermietet, abgetreten, umgestaltet, verpfändet, verliehen oder für andere als die im Vertrag vorgesehenen Zwecke verwendet werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Geräte sorgfältig aufzubewahren und zu verwenden, auch wenn sie geliefert, aber noch nicht aktiviert oder vorübergehend abgeschaltet wurden. Der Kunde haftet für jegliche Beschädigung, Verschlechterung, Verlust, Diebstahl und/oder Zerstörung der gemieteten Geräte, es sei denn, diese Schäden sind ausschließlich auf grobe Fahrlässigkeit oder Betrug seitens Mixvoip zurückzuführen. Im Falle eines Verlusts oder Diebstahls hat der Kunde Mixvoip unverzüglich zu informieren und gegebenenfalls eine Kopie der den zuständigen Behörden ausgestellten Anzeige vorzulegen. Der Kunde verpflichtet sich, die Geräte für die gesamte Vertragslaufzeit gegen das Risiko einer Verschlechterung zu versichern. Alle angemessenen Kosten im Zusammenhang mit den oben genannten Ereignissen (einschließlich Diagnose-, Reparatur-, Ersatz- oder Reisekosten) trägt der Kunde. In jedem Fall muss der Kunde Mixvoip den Restwert des gemieteten Geräts erstatten, berechnet zum Zeitpunkt des Vorfalls. Der Restwert des gemieteten Geräts wird anhand der linearen Abschreibung über einen Zeitraum von 60 Monaten ab dem Datum der Bereitstellung des Geräts (angegeben auf dem Lieferschein oder der ursprünglichen Rechnung) berechnet. Die Berechnungsformel lautet wie folgt: Restwert = Originalwert – [(Originalwert / 60) × Anzahl der verstrichenen Monate]. Der Originalwert entspricht dem ursprünglichen Kaufpreis des Geräts oder dem im Angebot festgelegten Vertragswert. In jedem Fall darf der Restwert nicht weniger als 10 % des Originalwerts betragen.

1.12.8 Kündigung wegen Nichteinhaltung: Stellt der Kunde ein erhebliches Defizit bei der Einhaltung von ISO 27001 durch Mixvoip oder eine Nichteinhaltung geltender Vorschriften wie DORA, TSA oder NIS2 fest und bleibt dieses Defizit oder diese Nichteinhaltung auch nach Benachrichtigung von Mixvoip und Einräumung einer angemessenen Frist zur Behebung des Problems bestehen, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die als „angemessen" erachtete Frist richtet sich nach der Art des Defizits oder der Nichteinhaltung, den damit verbundenen Risiken und sonstigen relevanten Faktoren. Eine Kündigung gemäß dieser Klausel schränkt sonstige Rechte oder Rechtsmittel des Kunden gemäß diesem Vertrag oder geltendem Recht nicht ein.

1.12.9 Eigentumsvorbehalt. Mixvoip behält sich das uneingeschränkte Eigentum an den gelieferten Sachgütern bis zur vollständigen und wirksamen Bezahlung aller vom Kunden gemäß dem Vertrag geschuldeten Beträge (Haupt- und Nebenforderungen) vor. Der Eigentumsübergang an den genannten Waren erfolgt daher ausdrücklich unter der Voraussetzung der vollständigen Bezahlung des Preises. Bis zur vollständigen Bezahlung verpflichtet sich der Kunde, die gelieferte Ware bei Strafandrohung nicht zu übertragen, weiterzuverkaufen, umzuwandeln, zu verpfänden oder anderweitig darüber zu verfügen. Im Falle einer Pfändung der besagten Ware durch Dritte verpflichtet sich der Kunde, Mixvoip unverzüglich zu informieren. Bei Nichtzahlung, auch nur teilweiser, bis zum vereinbarten Fälligkeitsdatum kann Mixvoip ohne vorherige Formalität oder Mahnung die sofortige Rückgabe der gelieferten Ware auf Kosten, Risiko und Gefahr des Kunden verlangen. Diese Rücknahme stellt keine Kündigung des Vertrags dar, es sei denn, Mixvoip entscheidet ausdrücklich schriftlich darüber. Ungeachtet dieser Eigentumsvorbehaltsklausel erfolgt der Gefahrenübergang in Bezug auf die Ware mit ihrer Lieferung an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten.

1.13 HAFTUNG

1.13.1 Grundsatz: Mixvoip ist zur Erfüllung des Vertrags verpflichtet. Mixvoip verpflichtet sich, alle angemessenen Anstrengungen und professionellen Mittel gemäß den besten Praktiken einzusetzen, um die Dienstleistungen vertragsgemäß zu erbringen. Aus dem Vertrag kann keine Ergebnisverpflichtung abgeleitet werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Mixvoip haftet nicht, wenn die Aussetzung oder Einschränkung des Dienstes auf die rechtmäßige Anwendung des Vertrags, eine behördliche Verpflichtung oder ein Sicherheitserfordernis zurückzuführen ist.

1.13.2 Mixvoip haftet in keinem Fall, weder vertraglich noch außervertraglich oder anderweitig, für entgangenen Gewinn oder sonstige Folgeschäden, indirekte, zufällige,

besondere, Straf- oder Schadensersatzansprüche, die aus oder im Zusammenhang mit der Bereitstellung eines Produkts oder einer Dienstleistung gemäß diesem Vertrag entstehen, selbst wenn Mixvoip von der anderen Partei auf die Möglichkeit eines solchen Verlusts oder potenziellen Schadens hingewiesen wurde. Die gesamte Haftung von Mixvoip ist, unabhängig vom Rechtsgrund (Vertrag, unerlaubte Handlung oder anderweitig), auf den Gesamtbetrag beschränkt, den der Kunde für die betreffende Dienstleistung in den zwölf (12) Monaten vor dem haftungsbegründenden Ereignis tatsächlich gezahlt hat. Diese Beschränkung gilt pro Ereignis oder Ereignisreihe, die auf derselben Ursache beruht, und stellt eine Gesamt- und kumulative Haftungsbeschränkung dar. Die Parteien bestätigen, dass die in diesem Artikel festgelegten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse eine ausgewogene und angemessene Risikoverteilung im Rahmen dieses Vertrags darstellen, insbesondere unter Berücksichtigung der Art der erbrachten Dienstleistungen und der vereinbarten finanziellen Bedingungen. Diese Beschränkungen gelten für alle von Mixvoip im Rahmen dieses Vertrags erbrachten Dienstleistungen, sofern in einem gesonderten, von den Parteien unterzeichneten Vertragsdokument nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Die in diesem Artikel enthaltenen Beschränkungen und Ausschlüsse gelten nicht bei Betrug oder grober Fahrlässigkeit im Sinne des anwendbaren Rechts.

1.13.3 Der Kunde verpflichtet sich, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um Schäden, die ihm im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung entstehen können, zu verhindern und deren Umfang zu begrenzen. Andernfalls kann die Haftung von Mixvoip im Verhältnis zum vermeidbaren Schaden reduziert werden. Mixvoip haftet in keinem Fall, weder vertraglich noch deliktisch oder anderweitig, für Verluste oder Schäden, die auf ein Fehlverhalten des Kunden zurückzuführen sind.

1.13.4 Der Kunde erkennt an, dass Mixvoip nicht für die Löschung, den Verlust oder den Speicherfehler von Daten verantwortlich ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf E-Mails, Backups, Nachrichten oder andere über den Dienst übertragene oder gespeicherte Kommunikationen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Mixvoip, seine verbundenen Unternehmen, leitenden Angestellten, Direktoren, Mitarbeiter und Vertreter von allen Ansprüchen, Verbindlichkeiten, Schäden, Verlusten und Kosten, einschließlich Rechtskosten, freizustellen und schadlos zu halten, die aus der Nutzung des Dienstes durch den Kunden entstehen oder in irgendeiner Weise damit zusammenhängen.

1.13.5 Fair-Use-Richtlinie. Richtlinie zur fairen Nutzung. Mixvoip wendet für alle angebotenen Dienste, insbesondere Telefondienste (Festnetz und Mobilfunk), Konnektivität, Cloud-Hosting, IT-Support und alle anderen abonnementbasierten Dienste, eine Richtlinie zur fairen Nutzung an. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen. Diese Richtlinie gilt unabhängig vom gewählten Abonnement, auch bei sogenannten „unbegrenzten" Datenvolumen. Bei Nichteinhaltung dieser Richtlinie behält sich Mixvoip das Recht vor, den Kunden zu verwarnen, technische oder kommerzielle Beschränkungen für den betreffenden Dienst einzuführen, einen günstigeren Tarif basierend auf der beobachteten Nutzung anzubieten oder, im Falle von wiederholtem oder offenkundigem Missbrauch, den betreffenden Dienst gemäß Artikel 1.12 zu sperren oder zu kündigen.

1.14 HAFTUNGSAUSSCHLUSS GEGENÜBER DRITTEN

1.14.1 Der Kunde stellt Mixvoip von Ansprüchen Dritter frei, die sich aus Verstößen oder fahrlässiger Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden ergeben. Der Kunde ist jedoch nicht verpflichtet, Mixvoip von Ansprüchen freizustellen, die sich aus Mängeln in den Dienstleistungen, Verstößen von Mixvoip gegen dieses Abkommen oder anwendbares Recht oder aus der Nichterfüllung angemessener Sicherheitsmaßnahmen durch Mixvoip ergeben. Mixvoip bleibt vollständig haftbar für Ansprüche, die sich aus Mixvoips eigenen Leistungsmängeln ergeben, vorbehaltlich der Haftungsbeschränkungen in Artikel 1.14.2.

1.14.2 Der Kunde ist sich bewusst und stimmt zu, dass zusätzliche Einschränkungen für Dienste oder Softwarelizenzen von Drittanbietern gelten können. Mixvoip kann nicht für diese Dienste, Lizenzen, Software, Support oder in anderer Form (außer Hardware) von Drittanbietern haftbar gemacht werden und kann nicht garantieren, dass seine Preispolitik, wie in Art. 1.8.4 definiert, für Software von Drittanbietern gilt. Bei der Bereitstellung von Dienstleistungen oder Lizenzen für Produkte von Drittanbietern akzeptiert der Kunde, dass Mixvoip nicht für Änderungen haftet, die von den jeweiligen Anbietern vorgenommen werden, einschließlich der Einstellung, Änderung oder Preiserhöhung, die sich auf erhöhte Kosten für diese Produkte oder Dienstleistungen auswirken können oder auch nicht. Folglich haftet Mixvoip nicht für eine Unterbrechung oder Einstellung dieser Produkte oder Dienstleistungen.

1.15 VERSICHERUNG

Jede Partei muss eine ausreichende gewerbliche Versicherung bei einer seriösen Versicherungsgesellschaft unterhalten.

1.16 ABWERBEVERBOT

1.16.1 Der Kunde verpflichtet sich, während der gesamten Dauer dieser Vereinbarung und für einen verlängerten Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung dieser Vereinbarung weder direkt noch indirekt Mitarbeiter von Mixvoip anzuwerben oder ihnen eine Beschäftigung anzubieten, die mit der Bereitstellung der Produkte oder Dienstleistungen in Verbindung stehen oder nicht mit der Bereitstellung der Produkte oder Dienstleistungen in Verbindung stehen oder anderweitig mit dieser Vereinbarung zu tun haben.

1.16.2 Im Falle eines Verstoßes gegen diese Klausel ist der Kunde verpflichtet, Mixvoip einen Betrag in Höhe des Bruttojahresgehalts der betreffenden Person zu zahlen. Dieser Betrag ist sofort fällig.

1.17 SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN (DSGVO)

1.17.1 Mixvoip schützt personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen der Europäischen Union.

1.17.2 Jede Partei ermächtigt die andere Partei zusammen mit ihren Vertretern, Bevollmächtigten oder Subunternehmern, diese Daten zum Zwecke der Erbringung oder Abrechnung der Dienstleistungen zu verarbeiten.

1.17.3 Der Kunde erkennt an, dass alle an Mixvoip gerichteten oder von Mixvoip ausgehenden Anrufe mithilfe künstlicher Intelligenz (KI) verarbeitet werden, um Zusammenfassungen zu erstellen. Diese Zusammenfassungen werden sicher in Mixvoip-Systemen gespeichert, um die Kundenbetreuung zu verbessern und zu vereinfachen sowie die Servicequalität zu steigern. Mixvoip zeichnet keine Telefongespräche auf, und die von KI generierten Zusammenfassungen sind informativer Natur und können nicht als Beweismittel verwendet oder in Rechts- oder Vertragsstreitigkeiten herangezogen werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, alle Benutzer des Dienstes über KI-Zusammenfassungen zu informieren.

1.18 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.18.1 ÜBERTRAGUNG Der Kunde darf diesen Vertrag oder Teile davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Mixvoip nicht abtreten oder anderweitig übertragen.

1.18.2 UNGÜLTIGKEIT Sollte ein Artikel oder ein Teil davon, Absatz oder eine Klausel dieses Vertrags für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden werden, so wird dieser Artikel oder Teil davon abgetrennt, die übrigen Bestimmungen bleiben jedoch in vollem Umfang wirksam.

1.18.3 ÄNDERUNG Änderungen an einem Artikel oder einem Teil davon, einem Absatz oder einer Klausel dieses Vertrags bedürfen der Genehmigung durch Mixvoip, bevor sie als durchsetzbar gelten. Die endgültige Genehmigung erfordert die schriftliche Annahme der gewünschten Änderung durch Herrn Loïc Didelot. Fehlt diese, ist die Änderung nicht anwendbar und ungültig.

1.18.4 WERBUNG Für jede öffentliche Ankündigung der unter diesen Vertrag fallenden Produkte oder Dienstleistungen ist die vorherige schriftliche Zustimmung beider Parteien erforderlich.

1.18.5 VERHÄLTNIS DER PARTEIEN Die Beziehung der Parteien gemäß dieser Vereinbarung ist ausschließlich die von unabhängigen Auftragnehmern. Diese Vereinbarung begründet keine Partnerschaft, kein Joint Venture oder ähnliche Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien. Keine der Parteien ist ein gesetzlicher Vertreter der anderen Partei.

1.18.6 KEINE DRITTBEGÜNSTIGTEN Diese Vereinbarung dient ausschließlich den Vorteilen der Parteien und verleiht anderen Personen als den Parteien keine Rechte oder Rechtsmittel.

1.18.7 SPRACHABWEISUNGEN Im Falle von Abweichungen oder Inkonsistenzen zwischen der englischsprachigen Version und einer anderen Sprachversion dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die englische Version maßgebend und maßgeblich.

1.18.8 VERTRAGSABTRETUNG Mixvoip behält sich das Recht vor, alle oder einen Teil der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte seiner Wahl abzutreten, zu übertragen oder in irgendeiner Form einzubringen, ohne dass hierfür die vorherige Zustimmung des Kunden erforderlich ist und ohne dass dieser dadurch ein Recht auf vorzeitige Kündigung oder Schadensersatz geltend machen kann. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass er einer solchen Abtretung nicht widersprechen kann. Die Abtretung ist nach Benachrichtigung oder gegebenenfalls zu dem zwischen Mixvoip und dem Drittabtretungsempfänger vereinbarten Datum vollstreckbar. Die Abtretung des Vertrags ändert in keiner Weise die Rechte und Pflichten des Kunden, und der Kunde ist weiterhin verpflichtet, alle seine Verpflichtungen gegenüber dem Abtretungsempfänger zu erfüllen, wie er es gegenüber Mixvoip getan hätte.

1.18.9 MITTEILUNGEN ZU DIENSTLEISTUNGEN UND BETRIEBSINFORMATIONEN Alle neuen Kunden erhalten diese Mitteilungen automatisch an die bei der Unterzeichnung des Angebots angegebenen E-Mail-Adressen. Der Zweck dieses Kanals besteht darin, wesentliche Informationen im Zusammenhang mit der Nutzung der abonnierten Dienste, ihrer Entwicklung sowie den damit verbundenen rechtlichen und technischen Verpflichtungen zu übermitteln, um dem Kunden ein ausreichendes Informationsniveau für die ordnungsgemäße Ausführung des Vertrags zu gewährleisten. Mit der Unterzeichnung dieses Vertrags erhalten der Unterzeichner sowie jede vom Kunden als Ansprechpartner für die Implementierung, Projektüberwachung oder das Onboarding benannte Person diese Mitteilungen auch an ihre geschäftliche E-Mail-Adresse. Der Kunde oder die Empfänger können sich jederzeit abmelden, indem sie auf den entsprechenden Link in jeder Nachricht klicken. Dieser Widerruf hat keinen Einfluss auf die Gültigkeit des Vertrags oder die Kontinuität der Dienste.

1.19 GERICHTSSTAND

Im Falle von Schwierigkeiten bei der Umsetzung und/oder Auslegung des Vertrags und nach dem Scheitern einer gütlichen Einigung wird die ausdrückliche Zuständigkeit den Gerichten wie folgt zugewiesen

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxemburg
Gericht der Stadt Luxemburg – LUXEMBURG
Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgien
Gericht Brüssel – BELGIEN
Mixvoip GmbH, Max-Planck-Straße 22 D-54296 - Trier – Deutschland
Gericht Trier – DEUTSCHLAND
Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – Frankreich
Gericht von Metz – FRANKREICH

ungeachtet der Tatsache, dass die Einführung der Drittparteien von mehreren Beklagten beantragt wird, auch für Notmaßnahmen, konservatorische Maßnahmen, einstweilige Maßnahmen oder Beschwerden.

KAPITEL 2
PROJEKT-, LIEFER- UND SUPPORTLEISTUNGEN

2.1 PROJEKTABWICKLUNG UND -DURCHFÜHRUNG

2.1.1 Die Installation, Lieferung und Implementierung eines Produkts oder einer Dienstleistung unterliegt der obligatorischen Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Annahme einer Bestellung des Kunden stellt keine Abweichung von den vorliegenden AGBs dar und dient nicht dazu, diese AGBs gemäß den Bestimmungen von Art. 1.2.2 zu ändern oder zu ergänzen.

2.1.2 Mixvoip wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um das Projekt durchzuführen und die Waren und ihre Produkte oder Dienstleistungen gemäß den im Angebot angegebenen Spezifikationen herzustellen und zu liefern. Im Rahmen von Art. 1.5 der vorliegenden AGBs wird Mixvoip den Kunden kontaktieren, um seine Produkte oder Dienstleistungen zu implementieren und einzusetzen. Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass einige Dienstleistungen in seinem geografischen Gebiet möglicherweise nicht verfügbar sind. Der Kunde versteht und erklärt sich damit einverstanden, Mixvoip von allen Ansprüchen in Bezug auf solche regionalen Beschränkungen bei Produkten oder Dienstleistungen aufgrund seines Standorts freizustellen.

2.1.3 Der Kunde versteht und stimmt zu, dass die Implementierungszeit variieren kann, und stellt Mixvoip von jeglicher Haftung frei. Mixvoip verpflichtet sich, den Kunden rechtzeitig über mögliche Änderungen der Planung zu informieren.

2.1.4 Bei Lieferung an den Kunden wird Mixvoip die Hardware und ggf. die Hardwarelizenz in Rechnung stellen. Im Falle einer schrittweisen Ausführung des Projekts behält sich Mixvoip das Recht vor, die ausgeführten Arbeiten teilweise oder vollständig in Rechnung zu stellen.

2.1.5 Wenn eine Finanzierungsoption gewählt wird, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, Mixvoip seinen Finanzbericht und/oder alle erforderlichen Dokumente

zur Verfügung zu stellen, die von Mixvoip in angemessener Weise angefordert werden, um die Rentabilität des Projekts, die finanzielle Gesundheit, das Kreditrisiko, die Einhaltung der Vorschriften und die Identitätsprüfung (sog. KYC) zu bewerten. Mixvoip behält sich das Recht vor, die Finanzierungsoption aus irgendeinem Grund abzulehnen. Im Falle der Ablehnung einer Finanzierungsoption wird das Projekt unbeschadet der Bestimmungen von Art. 2.1.4 eingestellt.

2.1.6 Mixvoip kann vor der Lieferung eine Vorauszahlung verlangen. In diesem Fall stellt Mixvoip dem Kunden eine Proforma-Rechnung für die Vorauszahlung zur Verfügung

2.2 LIEFERSCHEIN UND ANNAHME

2.2.1 Mixvoip behält sich das Recht vor, vom Kunden eine schriftliche Annahme durch einen Lieferschein als Nachweis für die Lieferung und/oder den Nachweis der Installation oder Konfiguration eines Produkts oder einer Dienstleistung zu verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, entweder ein Produkt oder eine Dienstleistung anzunehmen oder Mixvoip über jeden reproduzierbaren Fehler oder Defekt an einem Produkt oder einer Dienstleistung (im Folgenden "Mangel") zu informieren.

2.2.2 Wenn der Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht annimmt oder Mixvoip nicht innerhalb von 10 Tagen nach Lieferung eines Produkts oder einer Dienstleistung über einen Mangel informiert, gilt das Produkt oder die Dienstleistung als genehmigt.

2.3 SUPPORTLEISTUNGEN UND UNTERSTÜTZUNG

2.3.1 Mixvoip erbringt die im Vertrag festgelegten Supportleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt. Die Support-Dienstleistungen können aus der Ferne und/oder persönlich beim Kunden vor Ort erbracht werden (sog. Vor-Ort-Intervention). In Bezug auf Vor-Ort-Interventionen können geografische Beschränkungen gelten (Artikel 2.5.7)

2.3.2 Abrechnungsbeschränkung für Eingriffe außerhalb des Kostenvoranschlags. Bei Reparaturen außerhalb des Kostenvoranschlags, sei es vor Ort beim Kunden oder per Fernzugriff, begrenzt der Mixvoip-Techniker oder -Ingenieur seinen Eingriff, sobald der Gesamtbetrag, einschließlich Zeitaufwand und benötigter Materialien, 550,00 € (zzgl. MwSt.) erreicht. Über diesen Betrag hinaus ist für die Fortsetzung des Eingriffs die Erstellung eines zusätzlichen Kostenvoranschlags erforderlich, der der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden bedarf.

2.4 ANFRAGE ZUM SUPPORT-SERVICE

2.4.1 Supportanfragen können vom Kunden schriftlich über mixvoip.com/support eingereicht werden. Die Durchführung dieser Supportanfragen erfolgt nach Aufwand gemäß Art. 1.8.2. Ausnahmen gelten für Gewährleistungsfälle gemäß Art. 2.6 und 2.7.

2.4.2 Sollte der Kunde ein externes Audit, eine Sicherheitsüberprüfung oder einen Penetrationstest durchführen lassen wollen, um die Einhaltung der DSGVO, ISO 27001 oder der Netzwerk- und Informationssicherheitsrichtlinie (NIS2) durch Mixvoip zu überprüfen oder um zu beurteilen, ob Mixvoip die Anforderungen an einen akzeptablen Lieferanten für ein nach dem Digital Operational Resilience Act (DORA) zertifiziertes Unternehmen und/oder die Netzwerk- und Informationssicherheitsrichtlinie (NIS2) erfüllt oder ob Mixvoip den Telecom Security Act (TSA) oder andere geltende Vorschriften, Rahmenbedingungen oder Standards einhält, ist der Kunde dazu berechtigt, sofern er Mixvoip rechtzeitig benachrichtigt und das Audit oder der Test so durchgeführt wird, dass der normale Betrieb von Mixvoip nicht gestört wird. Wenn bei einem solchen Audit, einer Sicherheitsüberprüfung oder einem Penetrationstest die Unterstützung, Beratung, Einbeziehung der Mitarbeiter von Mixvoip oder das Ausfüllen interner Bewertungsformulare und -dokumente erforderlich ist, behält sich Mixvoip das Recht vor, dem Kunden für die Zeit und den Aufwand seiner Mitarbeiter einen Stundensatz von 250,00 € in Rechnung zu stellen.

2.5 TECHNISCHE PROBLEME - SUPPORT-ZUGANG

2.5.1 Für den Fall, dass der Kunde Mixvoip über ein Problem informiert und das Problem von Mixvoip reproduziert werden kann, wird Mixvoip dieses Problem gemäß den Bestimmungen in Art. 2.6 beheben.

2.5.2 Der Zugriff auf Supportleistungen richtet sich nach der Art des vom Kunden abgeschlossenen Service Level Agreements (SLA). Die Art des Service Level Agreements (SLA) bezieht sich auf die im Angebot angegebenen Leistungen. Beispielsweise kann der Kunde für die Bereitstellung des Internets ein Business Service Level Agreement (SLA) abgeschlossen haben, für die Telefonie jedoch kein SLA. In diesem Fall gilt für die Telefoniedienste das Basic Service Level Agreement. Das SLA gilt nur, wenn alle Rechnungen vollständig und pünktlich bezahlt werden.

2.5.3 Gemäß den Best Practices des Geschäfts wird Mixvoip sich nach besten Kräften bemühen, das Problem innerhalb angemessener Fristen zu beheben, ist jedoch nicht verantwortlich für zusätzliche Kosten oder Ausgaben, die dem Kunden dadurch entstehen, dass das Problem nicht innerhalb dieser Fristen behoben wird.

2.5.4 Supportzeiten: Supportzeiten beziehen sich auf den festgelegten Zeitraum, in dem der Kunde einen Bericht zu einem Problem einreichen kann. Die Supportzeiten können je nach Art des abonnierten SLAs variieren (siehe Tabelle 2.5.10).

2.5.5 Zeitberechnung: Die Zeit wird in Stunden berechnet. Die maximale Reaktionszeit (MRT), die Zeit bis zum Eingreifen (TTI) und die Zeit bis zur Wiederherstellung (TTR) definieren die Zeit, die Mixvoip für die Durchführung der erforderlichen Maßnahmen zur Behebung bereitstellt. Falls eine Information oder eine Handlung des Kunden als notwendig erachtet wird und von Mixvoip angefordert wird, muss eine Verzögerung, die sich aus einer solchen Handlung ergeben kann oder damit zusammenhängt, und die daraus resultierende Wartezeit nicht berücksichtigt werde

2.5.6 Fehlerbearbeitung: Die Maßnahmen und Ressourcen, die von den Supportdiensten von Mixvoip zugewiesen werden und darauf abzielen, einen vom Kunden gemeldeten Fehler oder ein Problem zu erkennen, zu diagnostizieren, zu beheben und/oder zu lösen. Die Stunden für die Fehlerbearbeitung variieren je nach Art des SLA, das für ein bestimmtes Produkt abonniert wurde. Der Kunde wird darüber informiert und erklärt sich damit einverstanden, dass er aufgefordert werden kann, Geräte und Kabel zu ziehen oder einzustecken, einen Ping-Test durchzuführen oder einen Browser zu öffnen und auf verschiedene Internetschnittstellen zuzugreifen.

2.5.7 Vor-Ort-Eingriffe sind ausschließlich in den nachstehend definierten geografischen Gebieten gewährleistet.

Für Luxemburg: Gesamtes Gebiet

Für Belgien: Gesamtes Gebiet

Für Deutschland (Rheinland-Pfalz) begrenzt auf: Trier, und Landkreis Trier-Saarburg. Bitburg, Prüm, und Eifelkreis Bitburg-Prüm. Morbach, Wittlich und Landkreis Bernkastel-Wittlich. Cochem, Kaisersesch und Landkreis Cochem-Zell. Koblenz, Weißenthurm, Vallendar und Landkreis Mayen-Koblenz, Daun, Gerolstein und Landkreis Vulkaneifel. Saarland: Gesamtes Gebiet.

Für Frankreich (Region Grand-Est) beschränkt auf: Longwy und Arrondissement Val-de-Briey. Thionville und Arrondissement Thionville. Metz und Arrondissement Metz. Nördlicher Teil des Arrondissements Nancy, begrenzt auf Nancy. Saint-Avold und Arrondissement Forbach-Boulay-Moselle. Département Nord beschränkt auf: Lille und Arrondissement Lille. Valenciennes und Arrondissement Valenciennes

2.5.8 Kunden, die sich außerhalb dieser ausgewiesenen Regionen/Länder befinden, erhalten möglicherweise nur Remote-Support, und die Time to Intervention (TTI) und Time to Recovery (TTR) können in solchen Fällen nicht garantiert werden.

2.5.9 Mixvoip behält sich das Recht vor, dem Kunden die Kosten für die Lösung von Problemen, die nicht von Mixvoip, Mixvoip oder seinen Lieferanten zu vertreten sind, in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für Probleme, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen oder von Dritten abhängen. Diese Kosten, einschließlich der Kosten für den Einsatz eines Mixvoip-Technikers, werden dem Kunden gemäß dem in Artikel 1.8.2 festgelegten Standardstundensatz von Mixvoip in Rechnung gestellt.

2.5.10 Im Folgenden finden Sie eine Tabelle, deren Zweck es ist, das Verständnis der verschiedenen Service-Bearbeitungszeiten (Support-Stunden, Fehlerbearbeitung, maximale Reaktionszeit, maximale TTI, maximale TTR) entsprechend den verschiedenen Arten von Service Level Agreement (SLA) zu erleichtern.

Priorität des Vorfallberichts	Auswirkungen	Details
P4	Keine Auswirkungen auf den Dienst oder geplante Eingriffe	Keine Auswirkungen auf den täglichen Betrieb des Kunden. Maßnahmen nach bestem Wissen und Gewissen oder auf der Grundlage eines mit dem Kunden vereinbarten geplanten Eingriffs
P3	Geringe Auswirkungen. Keine wesentlichen Auswirkungen auf den Service oder den täglichen Betrieb	Wichtige Features oder Funktionen sind nicht verfügbar, aber eine Problemumgehung ist möglich. Weniger wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, ohne dass eine vernünftige Problemumgehung vorliegt, oder es ist ein Problem aufgetreten, aber die Auswirkungen auf den täglichen Betrieb des Kunden sind begrenzt
P2	Große Auswirkungen. Schwerwiegende Verschlechterung des Dienstes. Der tägliche Betrieb ist weiterhin möglich, aber stark beeinträchtigt	Der Dienst ist noch aktiv, funktioniert aber nicht gemäß den Spezifikationen, und eine der folgenden Bedingungen ist erfüllt: Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, und es gibt keine akzeptable Problemumgehung. Die Leistung oder Verfügbarkeit des Dienstes ist beeinträchtigt. Schwerwiegende Auswirkungen auf die Produktivität des Kunden.
P1	Kritische Wirkung. Vollständiger Ausfall des Dienstes	Die Nutzung des Dienstes wird gestoppt oder stark beeinträchtigt. Es ist keine akzeptable Problemumgehung verfügbar. Der tägliche Betrieb des Kunden wird gestoppt.

Vereinbarung zum SLA zu den Störfallmeldungen P1 und P2	Basic	Standard	Office	Retail	Business	Advanced
Verfügbarkeitsgarantie	keine	99.80%	99.80%	99.85%	99.90%	99.95%
Support-Zeiten	Montag Freitag 09:00-16:00	Montag Freitag 08:00-17:00	Montag Freitag 08:00-18:00	Montag Freitag 08:00-18:00	Montag Freitag 07:30-18:00	Montag Freitag 07:30-18:00
Fehlerbearbeitung	Montag Freitag 09:00-16:00	Montag Freitag 08:00-17:00	Montag Freitag 08:00-18:00	Montag Sonntag 08:00-18:00	Montag Sonntag 07:00-19:00	Montag Sonntag 00:00-24:00
MTR	Nach bestem Bemühen	12 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	3 Stunden	2 Stunden
TTI	Nach bestem Bemühen	24 Stunden	8 Stunden	8 Stunden	6 Stunden	5 Stunden
TTR	Nach bestem Bemühen	24 Stunden	10 Stunden	10 Stunden	8 Stunden	7 Stunden
Kommunikationswege						
E-mail	ja	ja	ja	ja	ja	ja
telefon	nein	ja	ja	ja	ja	ja
Priorität der Telefonwartechlange	nein	Norm	Priorität	Priorität	Priorität +	Priorität ++
Web-Chat	nein	nein	ja	ja	ja	ja
Matrix-Chat	nein	nein	nein	nein	ja	ja
Kredite						
Gutschrift pro Stunde Ausfallzeit	Nicht berechtigt	20% des monatlichen Servicepreises	20% des monatlichen Servicepreises	25% des monatlichen Servicepreises	30% des monatlichen Servicepreises	40% des monatlichen Servicepreises
Maximal möglicher Kredit	Nicht berechtigt	50% des monatlichen Servicepreises	50% des monatlichen Servicepreises	75% des monatlichen Servicepreises	100% des monatlichen Servicepreises	200% des monatlichen Servicepreises

Maximale Reaktionszeit (MRT): Dies ist die maximale Dauer von der Meldung eines Problems bis zu der ersten Bestätigung durch das Supportteam.

Maximale Zeit zum Eingreifen (TTI): Dies bezieht sich auf die maximal zulässige Zeit ab dem Zeitpunkt, an dem ein Problem gemeldet wird, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Intervention zur Behebung des Fehlers beginnt. Diese Zeit wird ebenfalls in die Stunden der Fehlerbearbeitung eingerechnet.

Maximale Wiederherstellungszeit (TTR): Dies ist die Gesamtzeit, die vom Beginn der Übermittlung bis zur Lösung des Problems benötigt wird. Ähnlich wie bei den anderen Metriken wird diese Zeit streng innerhalb der Fehlerbearbeitungsstunden berechnet.

Vorfallstufen: Kategorisierung von Vorfällen basierend auf ihrem Schweregrad, ihren Auswirkungen auf den Betrieb und der Dringlichkeit der Reaktion. Diese Priorisierung stellt sicher, dass Ressourcen effektiv zugewiesen werden, wobei die kritischsten Probleme umgehend behandelt werden, während weniger schwerwiegende Vorfälle entsprechend ihrer Wichtigkeit angemessen behandelt werden. Der Kunde wird darüber informiert, dass nur Vorfälle, die als Priorität 1 (P1) und Priorität 2 (P2) kategorisiert sind, die SLA-Zeit auslösen. Es wird davon ausgegangen, dass diese Prioritätsstufen erhebliche oder hohe Auswirkungen auf den Servicebetrieb haben und daher für eine formelle SLA-Zeiterfassung in Frage kommen.

Betriebszeit vs. Ausfallzeit: Betriebszeit und Ausfallzeit sind Metriken, die verwendet werden, um den Betriebsstatus eines Dienstes zu messen. Die Betriebszeit bezieht sich auf den Zeitraum, in dem das System voll funktionsfähig und einsatzbereit ist, was auf

Zuverlässigkeit und gleichbleibende Leistung hinweist. Ausfallzeiten sind die Zeiträume, in denen das System nicht verfügbar ist oder nicht ordnungsgemäß funktioniert.

Unterbrochener Dienst: Unterbrochener Dienst bezieht sich auf jeden Fall, in dem ein von Mixvoip bereitgestellter Dienst vorübergehend nicht verfügbar ist, beeinträchtigt ist oder unter seinem normalen Funktionsniveau funktioniert. Diese Definition gilt ausschließlich für den spezifischen Dienst, bei dem das Problem auftritt (z. B. Internetverbindung) und erstreckt sich nicht auf andere Dienste, die möglicherweise darauf angewiesen sind, dass der betroffene Dienst optimal funktioniert. Der Status anderer Mixvoip-Dienste, die über alternative Methoden zugänglich bleiben oder nicht direkt betroffen sind, gilt daher nicht als gestört.

Entschädigungsgutschriften: Ausfallgutschriften werden als Prozentsatz der monatlichen Servicegebühr für den unterbrochenen Service berechnet, proportional zur Anzahl der Stunden, in denen der unterbrochene Service nicht verfügbar ist. Wenn die Ausfallgutschrift beispielsweise 20 % pro Ausfallstunde beträgt und die monatliche Servicegebühr 100.00 € beträgt, bedeutet dies für 2 Stunden Ausfallzeit eine Gutschrift von 20 % von 100.00 € für jede Stunde. Diese Berechnung führt zu einer Gutschrift von 40.00 € für den zweistündigen Ausfall.

Maximal mögliches Guthaben: Die maximale Gesamtgutschrift, die der Kunde pro Monat erhalten kann, ist auf einen Prozentsatz der monatlichen Servicegebühren begrenzt und gilt nur für den spezifischen unterbrochenen Service

2.5.11 ANRECHNUNG VON ANSPRÜCHEN FÜR SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) : Definition und Verfahren. Eine Schadensgutschrift ist eine Form der Entschädigung, die dem Kunden zur Verfügung steht, wenn Mixvoip die vereinbarten Service-Levels nicht erfüllt. Insbesondere wenn die Wiederherstellungszeit (TTR) eines Problems den in der obigen SLA-Tabelle angegebenen Zeitrahmen überschreitet, ist der Kunde berechtigt, Gutschriften als Entschädigung für die Verzögerung zu verlangen. Um Anspruch auf eine Gutschrift zu haben, muss der Kunde über mixvoip.com/sla/claim einen Antrag stellen, in dem der Fall aufgeführt ist, in dem Mixvoip die SLA-Bedingungen nicht erfüllt hat. Die Anforderung muss die Einzelheiten des Dienstfehlers enthalten, z. B. die Art des Problems, den Zeitpunkt, zu dem es gemeldet wurde, und den Zeitpunkt, zu dem es behoben wurde. Die Berechnung der Zeit beginnt mit der Abgabe der Meldung (Art. 2.5.2) und wird nach den Bestimmungen von Art. 2.5.5 berechnet.

2.5.12 Der Gesamtbetrag der verfügbaren Credits wird für jeden einzelnen Anspruch berechnet. Gutschriften entsprechen der Überschreitung der Verzögerung, die über die im SLA für einen bestimmten Service definierte Wiederherstellungszeit hinausgeht.

2.6 MELDUNG UND BEHEBUNG VON MÄNGELN AN PRODUKTEN ODER DIENSTLEISTUNGEN

2.6.1 Der Kunde ist für alle Aspekte der technischen Machbarkeit und der Anwendbarkeit des Produkts oder der Dienstleistung auf seine Bedürfnisse verantwortlich.

2.6.2 Mixvoip garantiert, dass für einen Zeitraum von 1 (einem) Monat nach dem Datum der Annahme des Produkts oder der Dienstleistung, die dem Kunden geliefert wurde, dieses Produkt oder diese Dienstleistung im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den im Angebot dargelegten Bestimmungen funktioniert.

2.6.3 Der Kunde ist verpflichtet, jeden Mangel an Produkten oder Dienstleistungen so schnell wie möglich schriftlich und so detailliert wie möglich über www.mixvoip. com/support zu melden, damit Mixvoip die Priorität des Mangels für die Behebung kategorisieren und klassifizieren kann. Wenn der Mangel von Mixvoip reproduzierbar ist, wird Mixvoip Maßnahmen zur Abhilfe ergreifen.

2.6.4 Nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung über einen Mangel ergreift Mixvoip Maßnahmen zur Beseitigung dieses Mangels in Abhängigkeit von der Priorität des Mangels. Die Dringlichkeit eines Mangels und die Frist, innerhalb derer Mixvoip Abhilfe leistet, richten sich nach dem SLA, das für das jeweilige Produkt oder die jeweilige Dienstleistung abgeschlossen wurde (siehe Tabelle in Art. 2.5.10).

2.6.5 Der Kunde versteht und akzeptiert, dass das in Art. 2.6.4 festgelegte Verfahren nicht gilt, wenn das Produkt oder die Dienstleistung ohne schriftliche Genehmigung von Mixvoip geändert oder nicht in Übereinstimmung mit seinem Zweck verwendet wird. Ebenso werden Art. 2.5.7, Art. 2.5.8, Art. 2.5.9 sowie Art. 2.5.12 in einem solchen Fall für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt.

2.6.6 Mixvoip behält sich das Recht vor, die Kosten, die ihm im Zusammenhang mit Produkt- oder Dienstleistungsmängeln entstehen, die nicht auf die Handlungen von Mixvoip zurückzuführen sind oder von Dritten abhängen, zu den jeweils geltenden Tarifen von Mixvoip an den Kunden weiterzugeben.

2.7 EINGESCHRÄNKTE HARDWARE-GARANTIE

2.7.1 Mixvoip gewährt für die im Rahmen dieser Vereinbarung gelieferte Hardware unter normalen Nutzungsbedingungen eine Garantie auf Material- und Verarbeitungsfehler für einen Zeitraum von 24 Monaten ab dem Lieferdatum, sofern nichts anderes schriftlich angegeben ist. Diese beschränkte Garantie deckt keine Schäden ab, die durch folgende Ursachen verursacht wurden, ist jedoch nicht darauf beschränkt: unsachgemäße Handhabung oder unzureichende Lagerung; Stürze oder Stöße; Feuer- oder Wassereinwirkung; Blitzeinschläge oder Spannungsspitzen; die Verwendung nicht autorisierter Netzteile; Betrieb in für elektronische Geräte ungeeigneten Umgebungen; oder Einwirkung übermäßiger Staub- oder Verschmutzungsbelastung.

2.7.2 Ausnahmen von der Garantiezeit gelten für Artikel, die als mobile Geräte erkennbar sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Smartphones, DECT-Telefone, drahtlose Geräte), für die die Garantiezeit 12 Monate ab Rechnungsdatum beträgt. Batterien und/oder andere Stromquellen sind von Art. 2.7.1 ausgenommen. Nichtsdestotrotz sind solche Geräte durch eine 2-monatige eingeschränkte Garantie abgedeckt.

2.7.3 Die Garantiezeit verlängert sich nicht aufgrund einer erbrachten Garantieleistung: Die Austausch- oder Reparaturzeit gilt nicht als Grund für eine Verlängerung der Garantiezeit. Im Falle eines Hardware-Austauschs im Rahmen der Garantiezeit wird die Garantieabdeckung nicht verlängert und es gilt keine erneute Garantiezeit für das Ersatzgerät, so dass die verbleibende Garantiezeit gemäß dem ursprünglichen Kaufdatum (wie auf der Rechnung angegeben) bestehen bleibt.

2.7.4 Die Bestimmungen des Artikels 2.7.1 gelten ausschließlich für den Verkauf von Material im neuen Staat. Eine begrenzte Garantiezeit kann gelegentlich von Mixvoip auf andere Geräte angewendet und/oder überholt werden, die als „B-Ware-Kleidung“ gekennzeichnet sind. Die Ausrüstung, die sich an einem Standort befindet, wird ausschließlich im Rahmen der Anwendung von Artikel 2.7.1 zum Ausdruck gebracht. Das Material ist aufgrund des exklusiven Eigentums von Mixvoip nicht verfügbar. Dies geschieht jedoch nicht sofort, da es sich um das Eigentum des Kunden handelt. Im Falle eines Ausfalls oder einer Funktionsstörung behält sich Mixvoip das Verfahren vor und ersetzt die Ausrüstung durch ein neueres oder gleichwertiges Modell, das möglicherweise ein hochwertiges Produkt oder höherwertige technische Daten enthält. Ein Ersatz kann bei der Mixvoip-Initiative eingreifen, ohne dass ein Gerät erforderlich ist, das mit dem ursprünglichen Modell identisch ist. Die Installations-, Konfigurations- und Wartungsarbeiten am Ersatzmaterial liegen nicht im Bereich der Standortbestimmungen und beziehen sich auf den Gegenstand einer separaten Herstellung. Das Material wird durch eine kommerzielle Garantie abgedeckt und bietet Vorteile in den Bedingungen für die Unterstützung, die in den vom Kunden festgelegten Vereinbarungen über das Leistungsniveau (SLA) festgelegt sind.

2.7.5 Garantieanspruch Recover: Im Falle einer Reklamation wegen defekter Hardware wird Mixvoip gemäß den Bestimmungen von Art. 2.6 nach eigenem Ermessen das defekte Gerät reparieren oder ersetzen. Im Falle eines Austauschs behält sich Mixvoip das Recht vor, defekte Hardware während der Garantiezeit durch ein neues oder gebrauchtes Produkt zu ersetzen, das von gleicher oder besserer Qualität ist.

2.7.6 Nur das defekte Gerät gilt als von der Hardwaregarantie abgedeckt, daher sind alle Kosten, die sich aus einem Garantieanspruch ergeben oder in irgendeiner Weise damit in Zusammenhang stehen, von der Garantie ausgeschlossen und vom Kunden zu tragen (d.h.: Reisekosten, Logistik- und Versandkosten, Verarbeitung, Installation, Einrichtung oder andere Hardwarekonfigurationen).

Mixvoip trägt alle Kosten, die mit der Reparatur der Hardware verbunden sind, und/oder sorgt auf eigene Kosten für einen geeigneten Ersatz. Das Rückgabeverfahren ist in Artikel 2.7.8 beschrieben.8

2.7.7 Es können weitere Einschränkungen der Herstellergarantie gelten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und akzeptiert, dass normaler Verschleiß und Verbrauchsmaterialien von der Gewährleistung ausgeschlossen sind und dass einzelne Teile bei übermäßigem Verschleiß funktionsunfähig werden können. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass kosmetische Abnutzung und leichte Farbabweichungen, die sich aus Reparaturen oder Austausch ergeben, nicht als Mängel anzusehen sind und daher nicht von der Garantie abgedeckt sind.

2.7.8 Rückgabeverfahren: Die defekte Hardware im Rahmen der Garantie muss zur Überprüfung eingeschickt werden und unterliegt dem RMA-Verfahren (Return Merchandise Authorization). Die RMA-Antwort unterliegt der Zustimmung des Herstellers, damit Mixvoip mit der Reparatur und/oder dem Austausch des mutmaßlich defekten Teils fortfahren kann. Es wird vereinbart, dass im Falle einer Ablehnung durch den Hersteller, unabhängig von den Gründen dafür, diese Ablehnung endgültig und unanfechtbar ist. Folglich gilt die Garantie als ungültig, unbeschadet eines weiteren Ersatzes oder Eingriffs von Mixvoip.

2.8 ZUSÄTZLICHE GEWÄHRLEISTUNG - BESTIMMUNG EINER NACHFRIST

2.8.1 In Übereinstimmung mit Art. 2.6.2 wird jede Hardware, die von Mixvoip installiert wurde, um seine Dienste zu erbringen, im Falle einer gemeldeten Fehlfunktion innerhalb einer Nachfrist von 1 Monat kostenlos ersetzt. Während der 1-monatigen Nachfrist werden von Mixvoip keine Reisekosten, Verarbeitungs- oder sonstige Einrichtungs- oder Konfigurationsgebühren für den Austausch der defekten Hardware erhoben. Die Nachfrist beginnt am folgenden Tag nach der Lieferung bzw. Installation der Hardware. Dies gilt ausschließlich für von Mixvoip installierte Hardware, die in einer vom Kunden unterzeichneten und bestätigten Lieferung registriert wurde. Geografische Beschränkungen gelten für die Reisekosten der Kulanzfrist für den Austausch von Hardware mit Beschränkungen auf die Gebiete/Regionen, wie in Art. 2.5.7 definiert.

2.9 LAGERGARANTIERTE HARDWARE

2.9.1 Die gesamte von Mixvoip verkaufte oder installierte Hardware gilt als funktionsfähig und mangelfrei und fällt unter die Hardware-Garantie (Art. 2.7).

2.9.2 Bei lagergarantierter Hardware bietet Mixvoip eine zusätzliche Servicegarantie, die darauf abzielt, Kontinuität, Kompatibilität und Leistung auf einem höheren Standard zu gewährleisten.

2.9.3 Mixvoip gewährt Lagerverfügbarkeit für seine lagergarantierte Hardware: Im Falle eines Hardwarefehlers kann Mixvoip das ausgefallene Gerät durch ein gleichwertiges Gerät oder durch ein besseres Modell ersetzen.

2.9.4 Im Falle eines lagergarantierten Hardwareausfalls während der Garantiezeit im Sinne von Art. 2.7.1 stellt Mixvoip während des RMA-Prozesses (Return Merchandise Authorization) ein Ersatzgerät zur Verfügung.

2.9.5 Einschränkungen der ab Lager garantierten Hardwaregarantie. Lebensdauer: Die Verpflichtungen TTI (Time To Intervention) und TTR (Time To Recover) verfallen 5 Jahre nach dem Kaufdatum der bestandsgarantierten Hardware. Als Kaufdatum gilt das Datum, das auf der Rechnung für den Verkauf der Hardware angegeben ist. Für TTI und TTR gelten geografische Beschränkungen gemäß den Bestimmungen von Art. 2.5.7.

2.9.6 Für andere Hardware, für die keine Lagergarantie besteht, können TTI und TTR nicht garantiert werden.

2.9.7 Liste der lagergarantierten Hardware. Hardware aus der folgenden Liste gilt als lagergarantierte Hardware. Jedes andere Gerät, das von Mixvoip in den Räumlichkeiten des Kunden vorhanden ist oder installiert wird und nicht unten aufgeführt ist, kann nicht als lagergarantierte Hardware angesehen werden. Von Mixvoip verkaufte Hardware, die nicht unter diese Kriterien fällt, gilt nicht als lagergarantiert. Diese Hardware ist jedoch durch die eingeschränkte Hardwaregarantie abgedeckt, wie in Art. 2.7.1 definiert.

AVM: Fritzbox
VM: Fritzbox 7530ax, Fritzbox 6860 5G
2N : EasyGate IP
ControlByWeb: WebRelay-Quad
D-Link: DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP
Gigaset: N670, R700H, SL800 , N870
Grandstream: WP820
Grandstream / Cisco: 2 port FXS ATA
Grandstream / Patton / Sangoma: 32 port FXS analog gateway
Huawei : AirEngine 5761-11, AirEngine 5761-21, S5735-L8P4X-A1, S5735-L24P4X-A1, S5735-L48P4X-A1
Jabra: Evolve2 65, Evolve2 85
Logitec : H570E
Mikrotik: RB5009, CCR2004, CCR2216
Omada: EAP772, EAP773, EAP653, SG2210MP, SG2016P, SG3428MP, SG3452XP
Sangoma / Patton: 8 port BRI/ISDN gateway ,4 port PRI/E1 gateway
Starlink
UniFi Ubiquiti : Dream Machine Special Edition, Cloud Gateway Ultra, U7 Pro, Pro 8 PoE, Pro 24 PoE, Pro 48 PoE, Aggregation
Yealink:T54W, T57W, T58W, CP965,

2.9.8 Liste der veralteten Hardware mit Lagergarantie. Hardware aus der folgenden Liste kann veraltet oder nicht mehr auf dem Markt erhältlich sein, Mixvoip garantiert jedoch, dass diese Hardware im Falle eines Ausfalls in Übereinstimmung mit Art. 2.9.3 ersetzt werden kann.

AMV : Fritzbox 7530, Fritzbox 6850 LTE/5G

D-Link : DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP
Gigaset: R650, SL750, N720, N510
Grandstream: WP810, WP822
Jabra :Engage 75, Evolve2 55, Evolve2 40
Mikrotik: RB2011, RB3011, RB4009
Mitel : 6731i, 6737i
Omada : SG2008P, SG3452P
Snom : 320, 360, 370, 710, 720, 760
UniFi Ubiquiti : AC Pro, AC Lite, U6 Pro, U6 Lite
Yealink: T42, T46, T48, T53, T53W, CP925

KAPITEL 3
DIENSTLEISTUNGEN, INSTALLATION UND EINSCHRÄNKUNGEN

3.1 VERKABELUNG UND ARBEITEN VOR ORT

3.1.1 Der Kunde muss über eine bestätigte, funktionsfähige, strukturierte und ordnungsgemäß gekennzeichnete Netzwerkverkabelung verfügen, die den Industriestandards entspricht, einschließlich der Einhaltung der internationalen Standards ANSI/TIA-568-E und ISO/IEC 11801. Diese Standards gewährleisten die ordnungsgemäße Installation, Kennzeichnung und Leistung von Kabeln, Anschlüssen und Netzwerkkomponenten, um eine zuverlässige Konnektivität und Datenübertragung zu unterstützen. Wenn diese Anforderungen nicht erfüllt werden, kann Mixvoip die Funktionalität oder Leistung der Installation nicht garantieren.

3.1.2 Sollte Mixvoip die Verkabelung korrigieren müssen, wird die Arbeit zum Standardtarif für Techniker von Mixvoip in Rechnung gestellt. Wenn der Kunde alternativ einen externen Anbieter zur Behebung der Verkabelungsprobleme beauftragen möchte, behält sich Mixvoip das Recht vor, die zusätzliche Zeit für die Diagnose der Verkabelungsprobleme sowie die zusätzliche Reisezeit für die Rückkehr und Fertigstellung der Installation in Rechnung zu stellen.

3.1.3 Mixvoip führt Verkabelungsarbeiten wie im Vertrag beschrieben durch. Bohrarbeiten werden nur mit vorheriger und ausdrücklicher Zustimmung des Kunden durchgeführt. Eine Grundreinigung der Baustelle, die sich auf die Entfernung von Staub, Schutt und Rückständen beschränkt, die in direktem Zusammenhang mit den Verkabelungs- oder Bohrarbeiten von Mixvoip stehen, kann durchgeführt werden, wenn der Kunde zu diesem Zweck einen Staubsauger zur Verfügung stellt. Eine gründliche Reinigung oder Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands der Baustelle ist nicht inbegriffen. Der Kunde erkennt an, dass die Techniker oder Ingenieure von Mixvoip keine Aufgaben oder Pflichten übernehmen, die als Bauen, Verputzen, Isolieren, Malen, Metallschneiden oder andere baubezogene Tätigkeiten kategorisiert sind. Darüber hinaus haftet Mixvoip nicht für Probleme wie Feuchtigkeit, Wasserlecks oder Isolationsmängel, die aus den Verkabelungsarbeiten von Mixvoip entstehen oder damit in Zusammenhang stehen können, da diese Angelegenheiten außerhalb des Verantwortungsbereichs und der Fachkompetenz von Mixvoip liegen und nicht durch die bereitgestellten Dienste abgedeckt sind. Darüber hinaus erkennt der Kunde an, dass Bohr- oder Verkabelungsarbeiten die Integrität von Brandschutztüren, Brandschutzwänden oder anderen feuerfesten Trennwänden beeinträchtigen können. Sollte aufgrund solcher Arbeiten eine erneute Zertifizierung erforderlich sein, liegt diese Verantwortung beim Kunden und nicht bei Mixvoip. Mixvoip ist nicht für Kosten oder Maßnahmen im Zusammenhang mit der erneuten Zertifizierung verantwortlich.

3.2 STANDORTBESICHTIGUNG UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

3.2.1 Sofern im Vertrag enthalten, führt Mixvoip eine detaillierte Standortbesichtigung durch, um den Installationsort zu bewerten und dabei höchste Sorgfalts- und Professionalitätsstandards zu gewährleisten. Während dieses Prozesses ist der Kunde dafür verantwortlich, alle ihm bekannten relevanten Informationen weiterzugeben, die die Ergebnisse oder Schlussfolgerungen des von Mixvoip erstellten Standortbesichtigungsberichts beeinflussen könnten.

Sofern Mixvoip nicht ausdrücklich mit der Bewertung der bereits vorhandenen Verkabelung beauftragt wurde, wird davon ausgegangen, dass deren Qualität und Eignung gemäß Art. 3.1.1 vom Kunden überprüft wurde. Der Kunde erkennt außerdem an, dass die Ergebnisse der Standortbesichtigung von Mixvoip in Bezug auf drahtlose Übertragungen – einschließlich WLAN, Bluetooth oder anderer wellenbasierter Technologien – durch die strukturellen Merkmale des Gebäudes beeinflusst werden können. Daher sollte die Standortbesichtigung als beratend und nicht als verbindliche Zusagen oder Garantien von Mixvoip betrachtet werden.

KAPITEL 4
MOBILFUNKDIENSTE

4.1 ZWECK UND GELTUNGSBEREICH

Diese Leistungen umfassen unter anderem die Bereitstellung von SIM- und eSIM-Karten, den Zugang zu Kommunikationsdiensten (Telefonie, SMS, mobile Daten), internationales Roaming (Telefonie und SMS-Roaming) sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Verwaltung, Abrechnung und Administration dieser Dienste. MMS (Multimedia Messaging Service) ist von diesen Leistungen ausgeschlossen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass je nach Nationalität der zugewiesenen Rufnummer (luxemburgisch, belgisch oder französisch) gegebenenfalls besondere Bestimmungen gelten.

4.2 NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Die Nutzung der von Mixvoip angebotenen mobilen Dienste ist ausschließlich dem persönlichen und direkten Gebrauch vorbehalten.

4.3 INFORMATIONEN ZU ABDECKUNG UND ROAMING

Weitere Informationen zu Abdeckungsgebieten, Roaming und den geltenden länderspezifischen Regelungen finden Sie unter https://www.mixvoip.com/mobile. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Datenroaming auf Zone 1 beschränkt ist. Die Definition von Zone 1 ist im Angebot angegeben. Sie entspricht dem vertraglichen Roaming-Profil. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass Sprach- und SMS-Roaming nicht auf Zone 1 beschränkt ist.

KAPITEL 5
FESTNETZTELEFONDIENST

5.1 ZWECK

Dieses Kapitel definiert die allgemeinen Geschäftsbedingungen für die von Mixvoip angebotenen Festnetztelefondienste, einschließlich Voice over IP (VoIP)-Kommunikation, Zugang zu Notdiensten sowie die damit verbundenen technischen und regulatorischen Bedingungen.

5.2 ZUGANG ZU NOTDIENSTEN

5.2.1 Sofern der Dienst die Zuteilung einer geografischen (nicht-nomadischen) Rufnummer beinhaltet, ermöglicht diese Rufnummer den Zugang zu Notdiensten, vorausgesetzt, die Stromversorgung ist verfügbar und die Internetverbindung sowie die Geräte des Kunden funktionieren einwandfrei. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Stromausfälle, Unterbrechungen der Internetverbindung oder technische Störungen den Zugang zu Notdiensten verhindern oder verzögern können.

5.2.2 Der mit einer geografischen Rufnummer verbundene Dienst ist ausschließlich an der im Angebot oder Bestellformular angegebenen Installationsadresse nutzbar. Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich, die Geräte nicht zu bewegen, den Dienst nicht von einem anderen Standort aus zu nutzen und den Dienst nicht außerhalb des vertraglich vereinbarten Standorts zu aktivieren. Der Kunde erkennt an, dass eine Standortveränderung der Geräte die korrekte Weiterleitung von Notrufen verhindern und es den zuständigen Diensten unmöglich machen kann, den Standort des Anrufers korrekt zu ermitteln. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für alle Schäden, Kosten und Ausgaben, die durch unsachgemäße Nutzung entstehen, einschließlich der Kosten für unnötige Notrufe.

5.2.3 Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass der mobile VoIP-Dienst sowie die zugehörige Mobilfunknummer keinen Zugang zu Notdiensten ermöglichen. Der Kunde verpflichtet sich, den mobilen Dienst in vollem Bewusstsein dieser Einschränkung zu nutzen.

5.2.4 Der Kunde verpflichtet sich, alle für den ordnungsgemäßen Betrieb des Dienstes erforderlichen Informationen, einschließlich der Informationen zur Installationsadresse und den zugehörigen Identifikationsdaten, stets aktuell zu halten. Zu diesem Zweck erhält der Kunde jährlich eine E-Mail-Erinnerung, in der er aufgefordert wird, die gespeicherten Informationen zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren. Der Kunde ist allein für die Richtigkeit und Aktualität dieser Daten verantwortlich.

5.2.5 Mixvoip haftet nicht für Schäden, Verluste oder Kosten, die durch die Nichterreichbarkeit von Notdiensten oder deren verzögerte Reaktion entstehen, insbesondere bei unbefugter Mobilfunknutzung, fehlerhaften Angaben des Kunden oder Strom- bzw. Internetunterbrechungen.

5.3 SPEZIELLE RECHTLICHE VERPFLICHTUNGEN

5.3.1 GRIECHENLAND. Für Telekommunikationsdienste in Griechenland nutzt Mixvoip Bandwidth Inc. und deren verbundene Unternehmen („Bandwidth“) als zugrunde liegenden Dienstanbieter und Telekommunikationsbetreiber. Die Produktbedingungen und ergänzenden rechtlichen Bestimmungen von Bandwidth, abrufbar unter https://www.bandwidth.com/legal/, sind Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gelten für Dienste in Griechenland. Mit der Nutzung der Dienste bestätigt der Kunde, diese Informationen zu den jeweiligen Anbietern bzw. Partnern zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben.

5.3.2 MALTA. Für Telekommunikationsdienste in Malta arbeitet Mixvoip mit Vanilla Telecoms Ltd. als Betreiberpartner für die Bereitstellung bestimmter Telekommunikationsressourcen und -dienste zusammen. Durch die Nutzung der Dienste bestätigt der Kunde, dass er diese Informationen zu den jeweiligen Anbietern oder Partnern zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat.

5.4 FAX-DIENSTFUNKTIONEN

Der Kunde versteht und akzeptiert, dass IP-Netzwerke nicht für die Faxübertragung konzipiert oder optimiert sind. Daher kann keine durchgängige Interoperabilitätsgarantie für das Senden oder Empfangen von Faxen gegeben werden. Mixvoip übernimmt keine Gewähr für den ordnungsgemäßen Betrieb, die Zuverlässigkeit oder die Kompatibilität der Faxübertragung. Für diese Art der Nutzung wird kein technischer Support angeboten. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass Mixvoip nicht für Schäden, Datenverluste, Vertragsverletzungen oder sonstige Nachteile haftet, die durch die Übertragung oder Nichtübertragung eines Faxes entstehen.

KAPITEL 6
SIP-TRUNK-SERVICE

6.1 ZWECK

Der SIP-Trunk-Dienst ermöglicht es dem Kunden, sein Telefonsystem (z. B. kompatible PBX-Anlagen) über eine IP-Verbindung auf Basis des SIP (Session Initiation Protocol) mit dem öffentlichen Telefonnetz zu verbinden. Mit diesem Dienst kann der Kunde seine ein- und ausgehenden Anrufe verwalten.

6.2 INBETRIEBNAHME

6.2.1 Die Nutzung der von Mixvoip angebotenen VoIP-Dienste erfordert einen stabilen Internetzugang mit einer garantierten Bandbreite von mindestens 150 kbit/s pro gleichzeitigem Anruf (Nutzer). Diese Garantie kann durch Bandbreitenreservierung oder die Implementierung eines geeigneten QoS-Mechanismus (Quality of Service) erreicht werden. Neben der Konnektivität ist eine Netzwerkkonfiguration, die den technischen Anforderungen von Mixvoip entspricht, unerlässlich. Dies bedeutet insbesondere, dass sich in der Netzwerkausrüstung des Kunden kein SIP ALG (Application Layer Gateway) und keine Triple-NAT-Konfiguration (Cascading Network Address Translation) befindet. Die für die Sprachübertragung bereitgestellte Bandbreite muss jederzeit verfügbar und darf weder Engpässen noch einer ungleichen Priorisierung unterliegen. Der Sprachverkehr zwischen den Supernodes des Mixvoip-Kernnetzes und der Infrastruktur des Kunden (PBX, IPBX, Endgeräte) darf weder absichtlich noch durch automatische Firewall-Regeln blockiert, gefiltert oder umgeleitet werden. Ebenso darf keine UDP-Flood-Erkennung oder -Drosselung aktiviert sein, da dies die Stabilität der Sprachkommunikation beeinträchtigen kann. Der Kunde bestätigt, dass die Einhaltung dieser technischen Anforderungen für die ordnungsgemäße Funktion der Dienste unerlässlich ist und in seiner alleinigen Verantwortung liegt.

6.2.2 Bei Nichteinhaltung der technischen Anforderungen behält sich Mixvoip das Recht vor, die Aktivierung zu verschieben oder die Bereitstellung der Dienste ohne Entschädigung zu verweigern. In diesem Fall werden alle erforderlichen Supportleistungen von Mixvoip gemäß den vereinbarten Bedingungen in Rechnung gestellt.

6.2.3 Mixvoip setzt Maßnahmen zum Schutz vor Betrug ein, um die unbefugte Nutzung des SIP-Trunk-Dienstes zu verhindern, insbesondere wenn Anrufe von anderen Standorten als den Geschäftsräumen des Kunden oder den Homeoffices von Mitarbeitern im Homeoffice eingehen. Betrugsversuche führen nicht zu Kosten für den Kunden, da Mixvoip alle damit verbundenen Risiken, einschließlich im Falle einer Sicherheitsverletzung, übernimmt. Diese Maßnahme gewährleistet die Korrektheit und Integrität der Abrechnung. Die folgende Tabelle enthält Informationen zum Betrugsschutz von Mixvoip, abhängig vom gewählten SIP-Trunk-Typ und der PBX-Marke. Der Betrugsschutz kann von der Bereitstellung eines Internetzugangs durch Mixvoip abhängig sein. Die Service-Level-Vereinbarung (siehe 2.5.10) kann ebenfalls variieren.

AUSGEWÄHLTER SIP-TRUNK ANGEBOT ►	**Standard**	**Business**	**Advanced**
SLA **mit** Internetanschluss von Mixvoip und/oder SBC-Router	Standard	Business	Advanced
SLA **ohne** Internet von Mixvoip	Basic	Standard	Business
Betrugsschutz für 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **verwaltet von einem zertifizierten Mixvoip-Partner Internet bereitgestellt von Mixvoip**	ja	ja	ja
Betrugsschutz für 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **die nicht** von einem Mixvoip-zertifizierten Partner verwaltet werden und/oder deren Internet **nicht von Mixvoip** bereitgestellt wird	nein	nein	ja
Betrugsschutz auf jeder anderen Telefonanlage	nein	nein	nein
Flatrate-Tarife (mindestens 3 Nutzer) 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **Verwaltet von einem zertifizierten Mixvoip-Partner**	ja	ja	ja
Flatrate-Tarife (mindestens 3 Nutzer) **an einer oben nicht aufgeführten Telefonanlage verwaltet von einem zertifizierten Mixvoip-Partner**	nein	nein	ja

6.3 FINANZIELLE BEDINGUNGEN

6.3.1 Ausgehende Anrufe werden zusätzlich zum Abonnement gemäß den zum Zeitpunkt des Anrufs gültigen Tarifen abgerechnet. Die aktuellen Tarife finden Sie jederzeit unter: https://www.mixvoip.com/fr/sip-trunk/call-rates. Die Abrechnung erfolgt minutengenau. Um Änderungen der Zusammenschaltungskosten, regulatorischen Anforderungen oder der wirtschaftlichen Lage Rechnung zu tragen, kann Mixvoip die Preisstruktur gelegentlich anpassen. Änderungen werden auf der entsprechenden Seite veröffentlicht und gelten für Anrufe ab dem angegebenen Datum. Wir empfehlen unseren Kunden, diese Seite regelmäßig auf Aktualisierungen zu überprüfen. Das Mixvoip-Team steht Geschäftskunden für weitere Informationen zu diesen Preisanpassungen jederzeit zur Verfügung.

6.3.2 Die im Flatrate-Tarif enthaltenen Zielländer finden Sie jederzeit unter: https://www.mixvoip.com/fr/sip-trunk/call-rates. Im Rahmen des Pauschaltarifs wird der Kunde darüber informiert, dass der Mixvoip-zertifizierte Partner Mixvoip für jede Anfrage einen Export der konfigurierten Einstellungen zur Verfügung stellen muss.

KAPITEL 7
VOXBI-DIENST (CLOUD-PBX)

7.1 INBETRIEBNAHME

7.1.1 Die Aktivierung des Voxbi-Dienstes setzt die Zustimmung des Kunden zum Angebot und die Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß Artikel 1.2 voraus.

7.1.2 Für die Implementierung sind eine stabile Internetverbindung, kompatible Geräte (z. B. IP-Telefone oder SIP-Anwendungen) und eine Konfiguration erforderlich, die den in der von Mixvoip bereitgestellten technischen Dokumentation definierten technischen Anforderungen entspricht.

7.1.3 Bei technischer Nichteinhaltung oder unzureichender Infrastruktur behält sich Mixvoip das Recht vor, die Aktivierung des Dienstes ohne Anspruch auf Entschädigung auszusetzen, zu verschieben oder abzulehnen.

7.2 NUTZUNGSBEDINGUNGEN

7.2.1 Der Kunde ist für die Nutzung durch seine Benutzer verantwortlich und verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften.

7.2.2 Mixvoip kann den Dienst im Falle von betrügerischem Verhalten oder Vertragsbruch gemäß Artikel 1.12 ohne Vorankündigung aussetzen.

7.3 SERVICEFUNKTIONEN

7.3.1 Der Voxbi-Service bietet folgende Funktionen: Verwaltung eingehender und ausgehender Anrufe über eine gehostete virtuelle Telefonanlage (PBX); konfigurierbare interaktive Sprachsteuerung (IVR); intelligentes Routing basierend auf Standort, Gruppe, Sprache oder vom Kunden definierten Fähigkeiten; Webanwendung und Software-Clients für Windows-, macOS-, Android- und iOS-Geräte; Integration mit Drittsystemen: CRM (Kundenbeziehungsmanagement), ERP (Enterprise Resource Planning), Microsoft Teams, Odoo; Echtzeit-Anrufaufzeichnung, -verlauf und -überwachung; sicherer Benutzerzugriff über Weboberfläche oder mobile Anwendung.

7.3.2 Zusätzliche Optionen können auf Anfrage aktiviert werden, wie z. B.: WebRTC (Web Real-Time Communication) für browserbasierte Telefonie; Videokonferenzdienste; API-Konnektoren (Application Programming Interface) für Automatisierung oder spezifische Integration.

7.4 HARDWARE UND KOMPATIBILITÄT

7.4.1 Der Voxbi-Service kann mit von Mixvoip bereitgestellter, gemieteter oder konfigurierter Hardware verwendet werden.

7.4.2 Nutzt der Kunde eigene Geräte, müssen diese mit den SIP-Standards kompatibel und von Mixvoip validiert sein.

7.4.3 Die Bestimmungen zur Hardwaregarantie gelten gemäß Kapitel 2, insbesondere Artikel 2.7 bis 2.9.

7.5 TECHNISCHER SUPPORT UND WARTUNG

7.5.1 Der Kunde erhält technischen Support gemäß Kapitel 2, insbesondere Artikel 2.3 bis 2.5.

7.5.2 Der Umfang des Supports richtet sich nach der abgeschlossenen Service-Level-Vereinbarung (SLA).

7.5.3 Anfragen sind über den Supportbereich unter https://mixvoip.com/support einzureichen.

7.5.4 Bei komplexen technischen Eingriffen kann Mixvoip die entsprechenden Gebühren gemäß Artikel 1.8.2 erheben.

7.6 FINANZIELLE BEDINGUNGEN

7.6.1 Der Voxbi-Dienst wird als monatliches Abonnement abgerechnet, abhängig vom gewählten Tarif (Essential, Professional, Business, Enterprise).

7.6.2 Die Aktivierung von Optionen, das Hinzufügen von Nutzern oder die individuelle Konfiguration können zusätzliche Kosten verursachen.

7.6.3 Die Abrechnungsregeln, die Gebühren für verspätete Zahlungen und die Sperrung des Kontos sind in den Artikeln 1.8 und 1.12 geregelt.

KAPITEL 8
INTERNETZUGANGSDIENST

8.1 ZWECK

Dieses Kapitel definiert die spezifischen Bedingungen für die Bereitstellung von Internetzugangsdiensten durch Mixvoip. Diese Dienste umfassen gegebenenfalls die Bereitstellung von Internetzugang über Glasfaser, VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line), SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line), 4G/5G, Satellit oder jede andere von Mixvoip bereitgestellte und betriebene Verbindungsmethode.

Die Bereitstellung des Dienstes erfolgt vorbehaltlich der technischen Eignung, abhängig vom geografischen Gebiet und der verfügbaren Infrastruktur, sowie im Rahmen der geltenden Gesetze und Zusammenschaltungsvereinbarungen mit Infrastrukturbetreibern.

8.2 AKTIVIERUNG

8.2.1 Die Bestellung des Dienstes setzt die Bestätigung des vom Kunden unterzeichneten Angebots und die ausdrückliche Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß Artikel 1.2.1 voraus.

8.2.2 Die Bereitstellung erfolgt vorbehaltlich einer vorläufigen technischen Machbarkeitsprüfung, die von Mixvoip oder einem seiner Infrastrukturpartner durchgeführt wird. Im Falle einer technischen Unmöglichkeit wird die Bestellung kostenfrei für den Kunden storniert.

8.2.3 Der Kunde verpflichtet sich, eine Umgebung bereitzustellen, die den Installationsanforderungen entspricht: Zugang zu den Räumlichkeiten, Verfügbarkeit von Strom, freie Kabelführung und Einhaltung der in Artikel 1.5.1 festgelegten Sicherheitsbestimmungen.

8.2.4 Mixvoip behält sich das Recht vor, die Bereitstellungsleistungen ganz oder teilweise an qualifizierte Subunternehmer gemäß Artikel 1.7.1 zu vergeben.

8.3 NUTZUNGSBEDINGUNGEN

8.3.1 Jegliche unbefugte, missbräuchliche oder rechtswidrige Nutzung ist untersagt.

8.3.2 Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst nicht für illegale Aktivitäten, den Versand unerwünschter Nachrichten, die Verbreitung von Schadsoftware oder die Gefährdung der Sicherheit von Netzwerken Dritter zu nutzen.

8.3.3 Mixvoip behält sich das Recht vor, bei als ungewöhnlich oder schädlich eingestuftem Verhalten oder Datenverkehr Filter-, Begrenzungs- oder vorübergehende Sperrmaßnahmen gemäß Artikel 1.13 anzuwenden.

8.3.4 Der Kunde ist für die Sicherheit seines lokalen Netzwerks und die ordnungsgemäße Nutzung des Dienstes durch seine Benutzer verantwortlich. Insbesondere ist er verpflichtet, seine Geräte auf dem neuesten Stand zu halten und vor kritischen Sicherheitslücken zu schützen.

8.4 DIENSTQUALITÄT UND VERFÜGBARKEIT

8.4.1 Mixvoip verpflichtet sich, einen stabilen Dienst gemäß dem vertraglich festgelegten Qualitätsniveau bereitzustellen, gegebenenfalls vorbehaltlich einer Service-Level-Vereinbarung (SLA) gemäß Artikel 2.5.

8.4.2 Upload- und Download-Geschwindigkeiten, Latenz, Jitter und verfügbare Bandbreite können je nach Technologie, geografischem Standort und Verbindungstyp variieren. Mixvoip garantiert keine Mindest- oder Höchstgeschwindigkeiten, da diese von technischen Faktoren abhängen, die außerhalb des Einflussbereichs von Mixvoip liegen.

8.4.3 Auf Wunsch des Kunden kann Mixvoip gemäß den Angebotsbedingungen Redundanz- oder Servicekontinuitätsoptionen (z. B. Backup-4G/5G-Verbindung, Dual-Glasfaser-Verbindung) anbieten.

8.4.4 Im Falle einer Störung gelten die in der SLA-Tabelle in Abschnitt 2.5.10 festgelegten Reaktions-, Interventions- (TTI) und Wiederherstellungszeiten (TTR). Störungen der Kategorien P1 und P2 lösen die SLA-Überwachung und gegebenenfalls eine Entschädigung in Form von Gutschriften gemäß Abschnitt 2.5.11 aus.

8.5 Backup-Service und Konnektivität durch Drittanbieter

8.5.1 Um die Geschäftskontinuität für den Kunden zu gewährleisten, kann Mixvoip, vorbehaltlich Verfügbarkeit und technischer Machbarkeit, Redundanz- oder Backup-Lösungen auf Basis von Infrastruktur oder Diensten eines Drittanbieters anbieten.

8.5.2 In diesem Zusammenhang kann Mixvoip als Vermittler, Wiederverkäufer, Integrator oder zentraler Ansprechpartner für den Kunden fungieren, insbesondere für Bestellungen, Rechnungsstellung, technische Koordination, First-Level-Support und Störungsmanagement.

8.5.3 Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass bestimmte Internetzugangsdienste, Backup-Verbindungen, 4G/5G-Zugang, Glasfaserverbindungen, Satellitendienste oder sonstige Konnektivitätsdienste ganz oder teilweise von einem Drittanbieter, Infrastrukturpartner oder Netzbetreiber bereitgestellt werden können.

8.5.4 Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass die Service-Level-Vereinbarungen (SLAs), Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, technischen Bedingungen, Verfügbarkeitsbeschränkungen und betrieblichen Einschränkungen, die für diese Dienstleistungen gelten, ganz oder teilweise von den vertraglichen, technischen und betrieblichen Bedingungen des jeweiligen Drittanbieters abhängen können.

8.6 BEREITGESTELLTE GERÄTE

8.6.1 Sofern nicht anders vereinbart, bleiben die bereitgestellten Geräte (Modem, Router, Firewall, Antenne usw.) Eigentum von Mixvoip.

8.6.2 Der Kunde verpflichtet sich, die Erstkonfiguration nicht zu verändern und keine nicht validierte Firmware zu installieren. Jegliche vorsätzliche Beschädigung oder unbefugte Eingriffe ziehen die Haftung des Kunden nach sich und können gemäß Artikel 1.8.2 zu Reparaturkosten führen.

8.7 NETZWERKSICHERHEIT

8.7.1 Mixvoip wendet hohe Standards für Zugriffs- und Infrastruktursicherheit gemäß ISO/IEC 27001 und europäischen Richtlinien wie DORA (Digital Operational Resilience Act) und NIS2 an.

8.7.2 Im Falle eines Sicherheitsvorfalls (Einbruch, gezielter Angriff, Netzwerkkompromittierung) benachrichtigt Mixvoip unverzüglich den vom Kunden benannten Sicherheitsbeauftragten (siehe Abschnitt 1.5.3).

8.7.3 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Schwachstellen innerhalb seines Netzwerkperimeters, einschließlich solcher, die durch Geräte von Drittanbietern, schwache Passwörter oder unzureichende Benutzerzugriffsverwaltung verursacht werden.

8.8 TECHNISCHER SUPPORT

8.8.1 Der Zugang zum technischen Support ist in Kapitel 2 geregelt. Die Art der Unterstützung (telefonisch, online, vor Ort) hängt von der Art des abgeschlossenen Vertrags und dem geografischen Gebiet ab, wie in Artikel 2.5.7 festgelegt.

8.8.2 Außerhalb der abgedeckten Gebiete wird ausschließlich Fernwartung gewährleistet. Die Bearbeitungszeiten sind in diesen Fällen Richtwerte.

8.8.3 Anfragen, die nicht auf Mixvoip zurückzuführen sind oder durch einen Benutzerfehler verursacht wurden, werden gemäß der in Artikel 1.8.2 aufgeführten Preisliste abgerechnet.

8.9 PREISBEDINGUNGEN

8.9.1 Internetdienste werden monatlich im Voraus gemäß den im Angebot festgelegten Bedingungen abgerechnet.

8.9.2 Bei Aktivierung von Zusatzdiensten, kundenspezifischer Konfiguration oder ungeplanten technischen Eingriffen können zusätzliche Gebühren anfallen.

8.9.3 Bei Zahlungsverzug innerhalb der vertraglich vereinbarten Fristen kann Mixvoip den Zugang zum Dienst sperren, Mahngebühren erheben und die Reaktivierung gemäß den Bestimmungen in den Artikeln 1.8.9 und 1.12 in Rechnung stellen.

KAPITEL 9
DORA-SPEZIFISCHE BEDINGUNGEN
Digital Operational Resilience Act

9.1 VERTRAGLICHE DOKUMENTATION

9.1.1 Diese DORA-spezifischen Bedingungen ergänzen die bestehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen Mixvoip und dem Kunden und sind ein integraler Bestandteil derselben. Sie dienen der Einhaltung der Anforderungen der Digital Operational Resilience Act (DORA).

9.1.2 Die vertragliche Beziehung umfasst das individuelle Angebot mit allen aktiven Dienstleistungen und SLAs, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die zugehörigen Service Level Agreements (SLAs) und gewährleistet damit die Einhaltung von Artikel 30(1) DORA.

9.1.3 Die folgenden ICT-Dienstleistungen (ICT : Informations-und-Kommunikationstechnologie) können je nach Leistungsumfang unter DORA fallen: (a) ICT-Projektmanagement (b) Helpdesk und First-Level Support (c) ICT-Sicherheitsmanagement (d) Hosting- und Infrastrukturdienste (nicht Cloud-basiert) (e) Telekommunikationsanbieter / Netzwerkinfrastruktur (f) Cloud-Dienste (Software as a Service SaaS, Plateform as a Service PaaS, Infrastructure as a Service IaaS) (g) Nicht-Cloud-Datenspeicherung (h) Hardwarelieferung (i) Softwarelizenzierung (nicht SaaS) (j) IT-Betrieb und Beratung

9.2 UNTERVERGABE VON ICT-DIENSTLEISTUNGEN

9.2.1 Mixvoip darf ICT-Dienstleistungen, die kritische oder wichtige Funktionen unterstützen, ausschließlich an DORA-konforme Subunternehmer vergeben.

9.2.2 Mixvoip informiert den Kunden im Voraus schriftlich über Änderungen bei Subunternehmern oder deren Standorten. Der Kunde hat das Recht, solchen Änderungen innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen auf Grundlage einer dokumentierten Risikoanalyse zu widersprechen.

9.3 STANDORT DER DIENSTLEISTUNGEN UND DATEN

9.3.1 Alle relevanten Datenverarbeitungs- und Hostingaktivitäten im Rahmen dieser Vereinbarung erfolgen innerhalb der Europäischen Union.

9.3.2 Mixvoip wird den Kunden vor jeder geplanten Verlagerung von Daten oder Diensten informieren.

9.4 DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

9.4.1 Mixvoip gewährleistet die Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit aller verarbeiteten Daten.

9.4.2 Mixvoip unterstützt den Kunden bei der Bewältigung sicherheitsrelevanter Vorfälle im Zusammenhang mit den erbrachten Dienstleistungen ohne zusätzliche Kosten.

9.5 MELDEPFLICHTEN

9.5.1 Mixvoip wird den Kunden unverzüglich informieren über: (a) Ereignisse mit Einfluss auf die Dienstverfügbarkeit, (b) Vorfälle, die unter den Anwendungsbereich von DORA fallen, (c) identifizierte Risiken hinsichtlich einer möglichen Nichteinhaltung der SLAs.

9.6 GESCHÄFTSFORTFÜHRUNG UND SICHERHEITSMASSNAHMEN

9.6.1 Mixvoip betreibt ein nach ISO 27001 zertifiziertes Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).

9.6.2 Jährliche Tests zur Geschäftskontinuität, Datensicherung, Wiederherstellung, Failover und Sicherheitsüberprüfung werden durchgeführt, um kontinuierliche Resilienz sicherzustellen.

9.7 PRÜFRECHTE UND REGULATORISCHE ZUSAMMENARBEIT

9.7.1 Der Kunde sowie zuständige Aufsichtsbehörden haben das Recht: (a) Audits, Inspektionen und Vor-Ort-Besichtigungen durchzuführen, einschließlich Interviews und Stichproben von ICT-bezogenen Kontrollen, (b) relevante Unterlagen zur Erbringung der ICT-Dienste und dem Risikomanagement anzufordern, (c) die Zusammenarbeit von Mixvoip bei bedrohungsgeleiteten Penetrationstests (TLPT) gemäß DORA einzufordern.

9.7.2 Audits finden in der Regel höchstens einmal pro Kalenderjahr statt, sofern keine regulatorischen Anforderungen, ICT-Vorfälle oder wesentliche Änderungen in der Leistungserbringung zusätzliche Audits erforderlich machen.

9.7.3 Jede geplante Prüfung wird gemäß Artikel 2.4.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchgeführt, es sei denn, die Aufsichtsbehörden schreiben einen sofortigen Zugriff vor.

9.8 KÜNDIGUNG UND EXIT-STRATEGIEN

9.8.1 Der Kunde kann dieses Abkommen sofort kündigen, wenn Mixvoip einen wesentlichen Verstoß gegen DORA-Verpflichtungen begeht. Nach schriftlicher Mitteilung des Verstoßes kann der Kunde ohne weitere Mitteilung kündigen, wenn der Verstoß nicht innerhalb von fünfzehn (15) Kalendertagen behoben wird. Mixvoip ist nicht verpflichtet, den Verstoß zu beheben, um eine Kündigung zu verhindern. Bei Kündigung stellt Mixvoip Datenauszug und Transferhilfe in strukturiertem Format, eine Übergangsfrist von mindestens dreißig (30) Kalendertagen und vollständige Zusammenarbeit bei der Migration zu einem alternativen Anbieter bereit.

9.8.2 Im Falle der Kündigung unterstützt Mixvoip den Kunden bei der Datenextraktion und dem Transfer in einem strukturierten, gängigen Format. Es wird ein Übergangszeitraum von mindestens dreißig (30) Kalendertagen gewährt, um Betriebsunterbrechungen zu vermeiden.

9.9 SICHERHEITSBEWUSSTSEIN UND SCHULUNGEN

9.9.1 Auf schriftliche Anfrage nimmt Mixvoip an Schulungen zur Sensibilisierung für Sicherheit und Resilienz teil, die vom Kunden organisiert werden. Eine Vergütung kann gemäß den geltenden Stundensätzen von Mixvoip erfolgen, sofern nichts anderes vereinbart ist.

9.10 REGULATORISCHE KONTAKTE

9.10.1 Für regulatorische und Compliance-Anfragen kann sich der Kunde wenden an: Mixvoip Compliance Department 70, rue des Prés, L-7333 Steinsel, Luxemburg regulatory@mixvoip.com

9.11 VORRANG DER DORA-SPEZIFISCHEN BEDINGUNGEN

9.11.1 Diese DORA-spezifischen Bedingungen gelten ausschließlich für Kunden, die unter den Anwendungsbereich der Digital Operational Resilience Act fallen, und haben im Falle von Widersprüchen Vorrang vor anderen Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.