

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Tess**

### **1. Allgemeines, Geltungsbereich**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Nutzung aller von der Tess - Sign & Script – Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH, **Hollesenstraße 44**, 24768 Rendsburg (nachfolgend „Tess“) angebotenen Dienste. Tess ist kein Telefondienstanbieter im herkömmlichen Sinn. Die Relay-Dienste TeSign und TeScript (Vermittlungsdienste) von Tess ermöglichen es hörgeschädigten Menschen mit hörenden Menschen, die einen üblichen Telefonanschluss ohne besondere technische Zusatzausstattung haben, zu telefonieren. Umgekehrt können hörende Menschen Tess in Anspruch nehmen, wenn sie angemeldete Kunden von Tess anrufen möchten. Tess erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **2. Anmeldung des Kunden**

- 2.1 Vor Nutzung der von Tess nach Maßgabe nachfolgender Ziffer 3. angebotenen Dienste muss sich der Kunde bei Tess in einem formalisierten Verfahren anmelden. Das Anmeldeverfahren ist derzeit ausschließlich online unter der Internetpräsenz „[www.tess-relay-dienste.de](http://www.tess-relay-dienste.de)“ möglich. Im Rahmen des Anmeldevorgangs hat der Nutzer sämtliche geforderten Pflichtangaben wahrheitsgemäß zu machen. Hierzu gehört auch die Angabe, ob der Nutzer die von Tess angebotenen Dienste für berufliche oder private Zwecke bzw. im Rahmen eines Geschäftskontos nutzen wird. Beabsichtigt der Nutzer, Tess für berufliche und private Zwecke zu nutzen, ist für jeden Nutzungszweck eine separate Anmeldung erforderlich.
- 2.2 Nutzungsberechtigt sind nur voll geschäftsfähige Kunden oder solche, die mit Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertreter handeln.
- 2.3 Mit der Anmeldung verpflichtet sich der Nutzer zur Zahlung der monatlichen Grundgebühr für die Nutzung der Tess-Leistungen nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste.
- 2.4 **Mit der Anmeldung erklärt sich der Nutzer einverstanden, dass ihm Benutzername und Passwort mit unverschlüsselten E-Mails gesendet werden.**

### 3. Leistungen von Tess

- 3.1 Tess bietet dem Kunden die in der Leistungsbeschreibung als „Standardleistungen“ gekennzeichneten Leistungen, nämlich die Video- und Text- Relay - Dienste nach Maßgabe der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung, an. Darüber hinaus kann Tess auch weitere Leistungen zur Unterstützung hörgeschädigter Menschen anbieten. Da Tess jedoch nicht absehen kann, welche – teilweise lediglich experimentell angebotenen – Leistungen im Markt tatsächlich angenommen werden, besteht keine Verpflichtung von Tess zur Erbringung der nicht als Standardleistungen definierten Dienste. Tess ist berechtigt, die zusätzlich freiwillig angebotenen Dienste, die nicht Standardleistungen darstellen, jederzeit zu ändern, zu ergänzen oder vollständig einzustellen.
- 3.2 Die Bereitstellung und Unterhaltung eines geeigneten Internetzugangs und der zur Nutzung der Relay-Dienste erforderlichen Hardware liegen allein im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 3.3 Die Nutzung der Leistungen von Tess erfordert die vorherige Installation der von Tess auf der Internetpräsenz „[www.tess-relay-dienste.de](http://www.tess-relay-dienste.de)“ zum Download bereitgestellten Software. Für die ordnungsgemäße Installation der Software sowie die Erfüllung der hierfür nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung erforderlichen technischen Voraussetzungen ist allein der Kunde verantwortlich.
- 3.4 Tess bietet in unregelmäßigen Abständen gegebenenfalls Softwareupdates an. Der Kunde wird automatisch beim Starten der Software per Anzeige (z.B. Pop-Up) über das Vorliegen eines Updates informiert und kann entscheiden, ob er dieses ausführen möchte oder nicht. **Die Installation ~~der Download~~** des Updates ist zwingende Voraussetzung dafür, dass der Kunde die aktuellste Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen kann. Tess weist darauf hin, dass die Funktionalität der Software gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Tess ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Funktionsverlust bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre.
- 3.5 Die Verfügbarkeitszeiten der Relay-Dienste von Tess ergeben sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung.
- 3.6 Hörende Menschen können die Relay-Dienste ebenfalls nutzen, um mit angemeldeten hörgeschädigten Kunden telefonischen Kontakt aufzunehmen. Näheres ist in der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste geregelt.

3.7 Verletzt der Kunde seine vertraglichen Pflichten, insbesondere die Pflichten gemäß nachfolgender Ziffer 4, mehr als nur unerheblich, und setzt er dieses vertragswidrige Verhalten trotz Abmahnung fort, kann Tess seine Leistungen auf Kosten des Kunden vorübergehend ganz oder teilweise einstellen. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatliche Grundgebühr nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste zu zahlen. Liegen die Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses gemäß Ziffer 9.3 vor, bedarf es für die Leistungseinstellung keiner vorherigen Abmahnung.

#### **4. Pflichten des Kunden**

4.1 Die nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste geschuldete Vergütung ist fristgerecht zu zahlen. Sofern der Kunde die Bezahlung per **Bankeinzug Lastschrift** vornimmt, hat er für eine ausreichende Deckung des vereinbarten **Einzugsabbuchungskontos** zu sorgen. Für jeden nicht eingelösten bzw. zurückgereichten **Bankeinzug Lastschrift** hat der Kunde Tess die entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.

4.2 Der Kunde darf die Relay-Dienste nicht missbräuchlich nutzen. Missbrauch liegt insbesondere vor, wenn die Relay-Dienste über die persönlichen, beruflichen und privaten Zwecke hinausgehend genutzt werden, z.B. für bedrohende oder belästigende Anrufe bzw. Nachrichten oder Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten. Dazu zählen insbesondere **Informationen Inhalte**, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig sind, im Sinne der § 184 **bis 184e** StGB pornografisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von Tess schädigen können.

4.3 Der Kunde hat seine persönlichen Angaben stets richtig und aktuell zu halten und etwaige Änderungen und/oder Fehler, insbesondere der E-Mail Adresse, unverzüglich eigenständig zu korrigieren ~~bzw. Tess per E-Mail unter support@tess-relay-dienste.de mitzuteilen.~~

4.4 Persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/ Passwort) ~~dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und~~ sind vor dem **unbefugten** Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zur Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde diese unverzüglich zu ändern.

4.5 Den Verlust oder das Abhandenkommen der persönlichen Zugangsdaten und den Verdacht des Missbrauchs **durch Dritte** hat der Kunde unverzüglich **gegenüber Tess** anzuzeigen, um Tess die Möglichkeit zu geben, die Relay-Dienste zu sperren.

- 4.6 Der Kunde hat auch die Kosten zu tragen, die durch die von ihm zugelassene Nutzung der Relay-Dienste durch Dritte entstehen.
- 4.7 **Berufliche Konten und im Rahmen eines Geschäftskontos zur beruflichen Nutzung eingerichtete Mitbenutzerkonten dürfen nur von dem jeweils angemeldeten Nutzer genutzt werden. Eine Nutzung dieser Konten durch Dritte ist nicht gestattet und stellt einen erheblichen Verstoß gegen die vertraglichen Pflichten des Kunden dar.**
- 4.8 Inhaber eines Geschäftskontos haben sicherzustellen, dass sämtliche Mitbenutzer des Geschäftskontos im Einklang mit den vorstehenden Verpflichtungen handeln. Verstöße von Mitbenutzern werden dem Geschäftskontoinhaber als eigene Pflichtverletzungen zugerechnet.

## 5. Nutzungsgebühren/ Preise

- 5.1 Für die **berufliche** Nutzung der Leistungen von Tess sind eine monatliche Grundgebühr sowie Gebühren pro Gesprächsminute nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste zu entrichten. **Für die private Nutzung der Leitungen von Tess sind Gebühren pro Gesprächsminute nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste zu entrichten.** Für die Nutzung der Relay-Dienste fallen kostenpflichtige Verbindungen nach Maßgabe der Preisliste ab dem Zeitpunkt an, ab dem der Dolmetscher den Anruf entgegen nimmt.
- 5.2 Tess weist darauf hin, dass sich die Höhe der nach vorstehender Ziffer 5.1 vom Kunden zu entrichtenden Gebühren in Abhängigkeit davon unterscheidet, ob die Leistungen von Tess für berufliche oder private Zwecke genutzt werden. Für eingehende Anrufe hörender Nutzer fallen beim Kunden nur im Falle der beruflichen Nutzung Gebühren an.
- ~~5.3 Kunden, die die Relay-Dienste über die Tess-Service Rufnummern nutzen, zahlen pro Verbindungsminute den für die entsprechende Zusatzleistung geltenden Preis nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste.~~
- 5.3 Grundgebühr und Gesprächsminuten werden monatlich in Rechnung gestellt. Die monatliche Grundgebühr ist – beginnend mit erstmaliger Registrierung – monatlich im Voraus zur Zahlung an Tess fällig.

## 6. Änderung der Preise, Leistungsbeschreibungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 6.1 Tess ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. In diesem Falle wird Tess die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden mindestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten an die vom Kunden im Rahmen des Anmeldevorgangs hinterlegte E-Mail Adresse übersenden. Widerspricht der Kunde der Geltung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht binnen einer Frist von vier Wochen, beginnend mit Übersendung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, gelten die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen als vereinbart. Im Fall des Widerspruchs gelten die unveränderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter; Tess ist jedoch berechtigt, das Vertragsverhältnis nach Maßgabe des Absatzes 9.1 zu kündigen.
- 6.2 Aufgrund sich stetig ändernder technischer Möglichkeiten und vor dem Hintergrund, dem Kunden stets eine möglichst komfortable Verständigungsmöglichkeit zu gewährleisten, ist Tess berechtigt, **über die Standardleistungen hinausgehende zusätzliche Leistungen nach Ziffer 3.1 Sätze 2 bis 4 die angebotenen Leistungen – mit Ausnahme der Standardleistungen –** jederzeit nach vorheriger mindestens **vierwöchiger** Ankündigung zu ändern (zu beschränken oder auszuweiten) oder vollständig einzustellen. Entsprechende Leistungsänderungen einschließlich der für die Inanspruchnahme der geänderten bzw. neuen Leistungen zu zahlenden Vergütung wird Tess dem Kunden rechtzeitig an die vom Kunden im Rahmen des Anmeldevorgangs hinterlegte E-Mail Adresse mitteilen und hierauf auch unter der Internetpräsenz „[www.tess-relay-dienste.de](http://www.tess-relay-dienste.de)“ hinweisen.
- 6.3 Im Falle geänderter Vorgaben durch die Bundesnetzagentur ist Tess darüber hinaus auch berechtigt, die Preise für die Standardleistungen sowie die monatliche Grundgebühr entsprechend zu erhöhen **oder zu verringern**. Tess wird dem Kunden etwaige **Preiserhöhungen-Preisänderungen** mit einer Frist von mindestens vier Wochen bis zum Inkrafttreten der **Preiserhöhung Änderung** per E-Mail mitteilen.

## 7. Haftung

- 7.1 Schadens- und/oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gegenüber Tess – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit Tess oder ihren Erfüllungsgehilfen Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt und/oder bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten im Sinne der Leistungsbeschreibung und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Haftungsumfang ist im Falle von nicht vorsätzlicher und nicht grob fahrlässiger Verletzung wesentlicher Pflichten auf Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch auf einen Betrag in Höhe von

€ 25.000,00, begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung ein Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht, sofern Tess zwingend gesetzlich haftet, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder bei Körper- oder Gesundheitsschäden. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere wegen entgangenen Gewinns, ist ausgeschlossen, soweit sie nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

- 7.2 Tess haftet nicht für die technische Verfügbarkeit der angebotenen Leistungen im Falle höherer Gewalt sowie für technische Störungen, die Tess nicht zu vertreten hat und die zu einer Störung oder einem Ausfall der angebotenen Leistungen führen. Für infolge dessen etwa entstehende Schäden des Kunden übernimmt Tess ebenfalls keine Haftung.
- 7.3 Sofern Tess dem Kunden Supportmöglichkeiten per Remote-Zugriff auf den Rechner des Kunden anbietet und der Kunde diesen Dienst in Anspruch nimmt, haftet Tess nicht für etwaige in Folge des Remote-Zugriffs entstehende Datenverluste auf dem Rechner des Kunden. Der Kunde stellt eine ausreichende Datensicherung rechtzeitig sicher.

## **8. Störungen und technische Verbesserungen**

Tess ist stets bestrebt, die angebotenen Funktionalitäten im Sinne des Kunden auf einem hohen Niveau zu halten und technische Funktionen ständig dem aktuellen Bedarf anzupassen und gegebenenfalls zu verbessern. Infolge dessen erforderliche Wartungsarbeiten können zu einer kurzfristigen Unterbrechung der Verfügbarkeit der von Tess angebotenen Leistungen führen. Tess wird Wartungsarbeiten – sofern möglich – in erfahrungsgemäß vom Kunden wenig frequentierten Nutzungszeiträumen ~~oder außerhalb der Verfügbarkeitszeiten~~ durchführen. Ansprüche des Kunden wegen erforderlicher wartungsbedingter kurzfristiger Verfügbarkeitsausfälle sind ausgeschlossen.

## **9. Vertragslaufzeit/Kündigung**

- 9.1 Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und ist von beiden Vertragspartnern ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Ende eines jeden Monats kündbar.
- 9.2 Eine Kündigung durch Tess bedarf der Schriftform. Eine Kündigung des Kunden kann wahlweise schriftlich oder online unter „[www.tess-relay-dienste.de](http://www.tess-relay-dienste.de)“ im Bereich „Mein Tess“ erfolgen.

9.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für Tess liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Verpflichtungen aus den Ziffern 2.1 bzw. 4.3 verstößt, **und/oder** die Relay-Dienste entgegen Ziffer 4.2 rechtsmissbräuchlich nutzt **und/oder berufliche Anschlüsse entgegen Ziffer 4.7 von anderen Personen als dem jeweils angemeldeten Nutzer genutzt werden.**

## 10. Datenschutz/Verschwiegenheit

10.1 Die von dem Kunden bei der Anmeldung angegebenen Daten sowie die für die Nutzung der Relay-Dienste aufkommenden Verkehrsdaten werden von Tess ausschließlich zum Zwecke der Bereitstellung und der Nutzung der Relay-Dienste erhoben, verarbeitet und genutzt. Eine Speicherung dieser Daten erfolgt nur insoweit, als dies gesetzlich zulässig ist. Mit Vertragsabschluss erklärt der Kunde sein Einverständnis zur **Verarbeitung der Speicherung** der von ihm mit der Anmeldung bei Tess abgegebenen **personenbezogenen** Daten sowie der bei Nutzung der Relay-Dienste aufkommenden Verkehrsdaten.

10.2 Alle vermittelten Gespräche werden vertraulich behandelt. Tess ist verpflichtet, Stillschweigen über alle Tatsachen zu bewahren, die ihr im Zusammenhang mit der Leistungserbringung für den Kunden bekannt werden. Die vorstehende Verschwiegenheitsverpflichtung schließt sämtliche für Tess tätigen Dolmetscher, gleich ob Schrift- oder Gebärdensprachdolmetscher, ein. Tess wird jeden Dolmetscher zur Wahrung strengster Verschwiegenheit, auch über ein Ende seiner Tätigkeit für Tess hinaus, verpflichten.

10.3 Tess weist darauf hin, dass die Gebärdensprachdolmetscher außerdem aufgrund der Berufs- und Ehrenordnung zur Verschwiegenheit verpflichtet sind.

10.4 Tess ist bestrebt, ein möglichst hohes technisches Schutzniveau im Hinblick auf die Vertraulichkeit der von Tess für den Kunden erbrachten Leistungen zu gewährleisten. Einen absoluten Schutz der über Fernmelde- und IT-Systeme übertragenen Daten und Informationen kann Tess jedoch nicht gewährleisten. Infolge der elektronischen Datenübermittlung ist niemals vollständig auszuschließen, dass möglicherweise unbefugte Dritte sich Zugriff auf übermittelte Daten verschaffen. Tess übernimmt hierfür nach Maßgabe von Ziffer 7 keine Haftung.

10.5 Tess nimmt im Rahmen ihrer vertraglichen Leistungserbringung keine Aufzeichnung und/oder Speicherung von Gesprächsinhalten vor.

## **11. Sonstige Bestimmungen**

11.1 Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag, ganz oder teilweise, nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von Tess auf einen Dritten übertragen.

11.2 Für die vertraglichen Beziehungen der Vertragspartner gilt deutsches Recht.