

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekom Mail und MagentaCLOUD



Stand: 12.09.2025

## 1 Wer ist Ihr Vertragspartner?

Ihr Vertragspartner ist die **Telekom Deutschland GmbH** (im Folgenden als Telekom abgekürzt, [www.telekom.de](http://www.telekom.de))  
**Landgrabenweg 149, 53227 Bonn** (Amtsgericht Bonn HRB 5919).

## 2 Wie kommt der Vertrag zustande?

Soweit wir mit Ihnen nichts anderes vereinbart haben, kommt der Vertrag mit Zugang unserer Auftragsbestätigung zustande. Falls wir unsere Leistung früher bereitstellen, kommt der Vertrag schon mit Bereitstellung der Leistung zustande.

## 3 Welche Leistungen erbringt die Telekom?

Unsere Leistungen ergeben sich aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den jeweiligen Leistungsbeschreibungen und Preislisten.

## 4 Welche Pflichten und Obliegenheiten haben Sie?

Auch Sie haben Pflichten und sogenannte Obliegenheiten. Sie sind insbesondere verpflichtet,

- die bereitgestellten Leistungen ausschließlich zu den vertraglich vereinbarten Zwecken und im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen,
- persönliche Zugangsdaten (wie Passwort/PIN/PUK) geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, falls Sie vermuten, dass unberechtigte Personen die Zugangsdaten kennen,
- Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter (z.B. Urheber- und Markenrechte) zu beachten,
- dafür Sorge zu tragen, dass durch die Inanspruchnahme einzelner Funktionalitäten und insbesondere durch die Einstellung

oder das Versenden von Nachrichten keinerlei Beeinträchtigungen für die Telekom, andere Anbieter oder sonstige Dritte entstehen,

- uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 4 und 5 dieser AGB oder aufgrund sonstiger, von Ihnen vorgenommener rechtswidriger Handlungen erhoben werden.
- uns für die Vertragskommunikation eine E-Mail-Adresse anzugeben. Sofern Sie bei der Beauftragung keine E-Mail-Adresse angeben, erfolgt die Vertragsinformation an Ihr Telekom Mail Postfach. Änderungen an der benannten E-Mail-Adresse teilen Sie uns bitte unverzüglich mit.

## 5 Was ist nicht erlaubt?

### 5.1 Ihnen ist es nicht gestattet

- die Leistungen, ohne unsere Zustimmung Dritten zum alleinigen Gebrauch zu überlassen,
- selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von der Telekom überlassenen Leistungen aufzutreten,
- unsere Leistungen für die Übermittlung oder Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen. Sie dürfen ferner keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen (wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung) übersenden.

5.2 Weitere unzulässige Nutzungen können in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und Preisliste geregelt sein.

## **6 Was gilt für Softwareupdates?**

Wir bieten Ihnen Softwareupdates an. Sie werden automatisch bei Einwahl oder per Anzeige (z. B. Pop-Up) über das Vorliegen eines Updates informiert. Sie können entscheiden, ob Sie dieses ausführen. Nur wenn Sie das Update herunterladen, ist sichergestellt, dass Sie die aktuelle Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten Gebrauch machen können. Wir weisen darauf hin, dass die Funktionalitäten nicht oder nur eingeschränkt nutzbar sind, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Wir sind in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern wir nachweisen, dass der Mangel bei Installation der jeweils aktuellen Softwareversion nicht aufgetreten wäre.

## **7 Wie rechnen wir ab und wann müssen Sie bezahlen?**

### **7.1 Abrechnung monatlicher Preise**

Die Abrechnung monatlicher Preise ist abhängig vom Zahlverfahren. Bei Abrechnung über einen Anschlussvertrag zahlen Sie, beginnend mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Produkte, für den Rest des Kalendermonats anteilig (Berechnung nach Tagen). Danach zahlen Sie diese Preise monatlich im Voraus. Ansonsten, wie z. B. bei der Bezahlung per PayPal oder Kreditkarte, erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus beginnend mit dem Buchungstag.

### **7.2 Sonstige Preise**

Sonstige Preise zahlen Sie nach Erbringung der Leistung.

### **7.3 Wann müssen Sie bezahlen**

Der Rechnungsbetrag ist von Ihnen auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen. Er muss spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung bei der Telekom gutgeschrieben sein. Bei einem von Ihnen erteilten SEPA-Lastschriftmandat buchen wir den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktage nach Zugang der Rechnung und der Ankündigung der Abbuchung vom vereinbarten Konto ab.

### **7.4 Beanstandung der Rechnung**

Sind Sie mit der Rechnung nicht einverstanden, müssen Ihre Beanstandungen innerhalb von acht Wochen ab Rechnungszugang bei der Telekom eingegangen sein. Wir werden Sie in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Ihre gesetzlichen Ansprüche bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

### **7.5 Sperre bzw. Zurückbehaltung unserer Leistung**

Erfolgt eine Sperre bzw. Zurückbehaltung unserer Leistungen aus von Ihnen zu verantwortenden Gründen, haben Sie die Kosten der Sperre zu tragen und bleiben verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.

### **7.6 Zurückbehaltungsrecht**

Ihnen steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertrag zu.

## **8 Wie können wir unsere AGB und Leistungen ändern?**

### **8.1 Änderung der AGB**

Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die die Telekom nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde und hierdurch wesentliche Regelungen des Vertrags nicht geändert werden. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über die Laufzeit und die Kündigung des Vertrages.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Telekom Mail und MagentaCLOUD



Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken geschlossen werden, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.

### 8.2 Änderung der Leistung

Die vertraglich vereinbarten Leistungen können geändert werden, wenn dies aus triftigem Grund erforderlich ist und die Änderung für Sie zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Änderung zur Anpassung an technische Entwicklungen (z.B. Änderung von technischen Plattformen, Systemen, Netztechnologien) oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich ist und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine Änderung ist zumutbar, wenn das Gleichgewicht von Leistung und Gegenleistung nicht oder nur ganz unerheblich beeinträchtigt wird und unser Änderungsinteresse höher wiegt als Ihr Interesse an einer unveränderten Beibehaltung der Leistung oder neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

### 8.3 Mitteilung der Änderung und Kündigungsrecht

Änderungen der AGB oder der Leistungen gemäß Ziffer 8.1 bis 8.2 werden wir Ihnen mindestens einen Monat vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei Änderungen, die nicht ausschließlich zu Ihren Gunsten sind, das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

## 9 Wie können wir unsere Preise ändern?

### 9.1 Preisanpassung

Wir sind berechtigt, die auf der Grundlage dieses Vertrages zu zahlende Preise der Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Berechnung des vereinbarten Preises maßgeblich sind. Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen auf Basis von § 315 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).

- Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Netzbereitstellung, Netznutzung und Netzbetrieb (z.B. für Technik, besondere Netzzugänge und Netzzusammenschaltung, technischen Service), Kosten für die Kundenbetreuung (z. B. für Service-Hotlines, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personal- und Dienstleistungskosten, Kosten für Vorleistungen Dritter, Energiekosten, Gemeinkosten (z. B. für Verwaltung, Marketing, Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z. B. aus §§ 223, 224 TKG).
- Eine Preiserhöhung kommt in Betracht und eine Preissenkung ist vorzunehmen, wenn sich die Gesamtkosten erhöhen oder absenken.
- Steigerungen bei einer Kostenart, z. B. Kosten für die Netznutzung, dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch rückläufige Kosten in anderen Bereichen etwa bei der Kundenbetreuung erfolgt. Bei Kostensenkungen sind von der Telekom die Preise zu senken, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für Sie ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

### 9.2 Pflicht zur Preisanpassung durch Gesetze

Die Telekom muss Preisanpassungen durchführen, die ein Gesetz, eine Entscheidung eines Gerichts oder eine Behörde (z.B. Bundesnetzagentur) verbindlich verlangt.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekom Mail und MagentaCLOUD



## 9.3 Mitteilung der Preisanpassung und Kündigungsrecht

Änderungen der Preise nach Ziffer 9.1 werden wir Ihnen mindestens einen Monat vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Ihnen steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt

## 9.4 Preisanpassung aufgrund Änderung der Umsatzsteuer

Unabhängig von den Regelungen der Ziffer 9.1 bis 9.2 sind wir für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei dieser Preisanpassung haben Sie kein Kündigungsrecht.

## 10 Datenschutz

### 10.1 Vom Kunden gespeicherte Daten

Die Telekom erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der Leistungen gespeicherten Daten (insbesondere personenbezogene Daten Dritter). Die Telekom ist jedoch berechtigt, diese Daten ausschließlich auf Weisung des Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen und im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.

### 10.2 Personenbezogene Daten

Im Falle der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag wird die Telekom personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarung und nach Weisung des Kunden erheben, verarbeiten, nutzen oder auf diese zugreifen. Für den Fall der Auftragsdatenverarbeitung gelten die „Ergänzenden Bedingungen Auftragsverarbeitung“. Diese können für das jeweilige Produkt im Internet unter

[www.telekom.de/gk/dsgvo-auftragsverarbeitung](http://www.telekom.de/gk/dsgvo-auftragsverarbeitung) abgerufen werden.

### 10.3 Auftragsdatenverarbeitung

Bei der Auftragsverarbeitung ist hinsichtlich personenbezogener Daten grundsätzlich der Kunde für die Einhaltung der Regelungen nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verantwortlich.

### 10.4 Kunde hat Verantwortung über seine Daten

Der Kunde bleibt sowohl im vertragsrechtlichen wie im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Disposition des Kunden. Soweit der Kunde Dritte insoweit zur Nutzung von personenbezogenen Daten zulässt, wird der Kunde für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe etc. sorgen.

### 10.5 Kundenrecht auf Prüfung der Speicherung seiner Daten

Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten im Rechenzentrum der Telekom zu verlangen, in denen die von ihm genutzten Leistungen technisch betrieben werden. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Datenschutz-Grundverordnung sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von der Telekom mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs von der Leistungen nach diesem Vertrag.

### 10.6 Technische und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen

Die Telekom stellt die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Art. 32 der Datenschutz-Grundverordnung sicher.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekom Mail und MagentaCLOUD



## 10.7 Löschung der Kundendaten

Bei Beendigung dieses Vertrages ist die Telekom nicht weiter berechtigt, die Daten zu nutzen. Die Telekom wird die Löschung anschließend wie in Ziffer 12 beschrieben vornehmen. Die Daten können in einem üblichen Format dem Kunden gegen Kostenerstattung übergeben werden.

## 10.8 Unterauftragnehmer

Die Telekom kann die Leistungen durch Unterauftragnehmer im In- und Ausland erbringen, hat aber mit dem Unterauftragnehmer den Bestimmungen gemäß Ziffer 10.1 bis 10.7 entsprechende Verpflichtungen zu vereinbaren.

## 10.9 Subunternehmer außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes

Bei Subunternehmern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums wird ein ausreichendes Datenschutzniveau durch die Telekom sichergestellt.

## 11 Wie haften wir?

Wir haften nach § 70 TKG und dem Produkthaftungsgesetz. Außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Regelungen gilt Folgendes:

- Wir haften bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführende Schäden unbeschränkt.
- Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Wenn

- wir durch leichte Fahrlässigkeit mit unserer Leistung in Verzug geraten sind,
- unsere Leistung unmöglich geworden ist oder
- wir eine wesentliche Pflicht verletzt haben,

ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen.

- Für den Verlust von Daten haften wir bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziffer 11 nur, soweit Sie Ihre Daten regelmäßig so gesichert haben, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen.

## 12 Welche Informationen sind noch wichtig für Sie?

### 12.1 Messverfahren zur Messung der Kapazitätsauslastung

Informationen über die von der Telekom zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs eingerichteten Verfahren, die eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzwerkverbindung möglichst vermeiden sollen, und Informationen über die möglichen Auswirkungen finden Sie im Internet unter [www.telekom.de/messverfahren](http://www.telekom.de/messverfahren).

### 12.2 Informationen für den Wechsel Ihrer Cloud-Inhalte

Informationen für den Wechsel Ihrer Cloud-Inhalte finden Sie in den „Besonderen Bedingungen für den Wechsel unter dem Data Act“ unter folgendem Link: [Besondere Bedingungen für den Wechsel unter dem Data Act](#).

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekom Mail und MagentaCLOUD



## 12.3 Kontakt für Serviceleistungen

Die Kontaktadressen für Serviceleistungen finden Sie im Internet unter [www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt)

## 12.4 Vollständiges Preisverzeichnis

Ein allgemein zugängliches, vollständiges und gültiges Preisverzeichnis finden Sie unter [www.telekom.de/agb](http://www.telekom.de/agb).

## 12.5 Dienstesicherheit

Eine Auflistung der Maßnahmen, mit denen die Telekom auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen reagieren kann, finden Sie im Internet unter

[www.telekom.de/dienstesicherheit](http://www.telekom.de/dienstesicherheit).

## 12.6 Verbraucherschlichtungsstelle

Zur Beilegung eines Streits mit der Telekom über die in § 68 TKG genannten Fälle können Sie durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn einleiten. Die Telekom ist bereit am Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. An Streitbelegungsverfahren vor anderen Verbraucherschlichtungsstellen nehmen wir nicht teil.

## 13 Was gilt sonst noch?

### 13.1 Leistungserbringung durch Dritte

Wir sind berechtigt, die Leistungen durch Dritte zu erbringen. Wir haften für die Leistungserbringung durch Dritte wie für eigenes Handeln.

### 13.2 Übertragungsrecht

Die Telekom ist berechtigt, die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte und Pflichten ohne Ihre Zustimmung auf die Deutsche Telekom AG, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn (Amtsgericht Bonn HRB 6794) oder auf einen sonstigen Dritten zu übertragen. Ihnen steht für den Fall der Übertragung auf einen namentlich nicht genannten Dritten das Recht zu, den Vertrag mit der Telekom ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

### 13.3 Vertragsbezogene Mitteilungen

Vertragsbezogene Mitteilungen senden wir Ihnen unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nach unserer Wahl an die von Ihnen benannte Postanschrift oder E-Mail-Adresse.

### 13.4 Gerichtsstand

Sind Sie Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, gilt für die vertraglichen Beziehungen deutsches Recht und für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Gerichtsstand Bonn. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand ist vorrangig.

[www.telekom.de](http://www.telekom.de)