

## Allgemeine Bedingungen Tchamba für Konsumenten

### 1. Begriffsbestimmungen

**1.1. Abrechnung/Rechnung:** die beschreibende Aufstellung der Kosten und Vergütungen im Zusammenhang mit den Themen Kunden erteilten oder zu erteilenden Dienstleistung(en) und – eventuell - der im Rahmen dieser Vereinbarung von Tchamba verkauften Geräte.

**1.2. Tchamba:** Refinder Gmbh, mit Gesellschaftssitz in 4840 Welkenraedt, rue des Wallons 39, B 4840 Welkenraedt UID BE 0846.369.342.

**1.3. Privater normaler Verbrauch:** 1000 (tausent) Minuten werden als normaler Verbrauch im Rahmen des gegenwärtigen Vertrages angesehen. Der monatliche Verbrauch von 1000 Minuten wird ab dem ersten von jedem Monat berechnet. Die Tarifliste für die Gespräche, die den privaten normalen Verbrauch übersteigen sind auf der Internetseite [tchamba.be](http://tchamba.be) einsehbar.

Bei einen ungewöhnlich hohen Data-Verbrauch (über 7.5 TerraByte) behält sich Tchamba sowie seine Vertrags Partner unter anderen Proximus das Recht vor, den Verbrauch genau zu analysieren. Im Falle eines Betrugs kann die Leitung ohne Vorankündigung gesperrt werden. Wenn der Kunde jedoch nachweisen kann, dass dieser Schaden von einem Dritten verursacht wurde und er das Notwendige getan hat, um ihn vor künftigen Angriffen zu schützen, wird die Leitung reaktiviert.

**1.4. Vertrag:** wird als Vertrag im Sinne der allgemeinen Geschäftsbedingungen angesehen, der Bestellschein und der durch die Parteien unterschriebene Vereinbarung.

**1.5. Starterpaket :** einmalig, beinhaltet: den Kauf der Fritzbox, Aktivierung der Leitung durch Proximus und Versand/Erhalt des Modems.

**1.6. Umzug:** Die Kosten für einen Umzug sind auf der Internetseite Tchamba.be einsehbar. Für die Zeit des Umzugs, in dem das Produkt nicht aktiv ist, kann Tchamba nicht verantwortlich gemacht werden, d.h. die monatliche Pauschale bleibt zu zahlen.

**1.7 Zusatzanrufe oder zahlbare:** Anrufe außerhalb der vertraglichen Kontingente : Sollte der Kunde Telefonanrufe von mehr als monatlich 70€ zu Ländern, die nicht in der vertraglichen Pauschale vorgesehen werden oder für die Anrufe die über den normalen privaten Verbrauch sind, tätigen, ist Tchamba berechtigt, die Telefonleitung ausschließlich für zahlbare Anrufe zu sperren. Diese Leitung kann wieder für zahlbare Anrufe freigeschaltet werden, indem der Kunde 70€ Kautionszahlung zahlt.

Zudem wird die Telefonleitung automatisch bei überschreiten von 100 € Telefongebühren vorsorglich gesperrt. Diese kann ebenfalls nach Zahlung von 100€ wieder freigeschaltet werden.

### **1.8 Tarifliste der Gespräche:**

Die Tarife können sich jederzeit ändern. Es können sowohl Länder aus der kostenfreien Liste hinzukommen wie auch andere herausgenommen werden. Das gleiche gilt auch für Handyanbieter. Tchamba kann in diesem Fall nicht verantwortlich gemacht werden und ist nicht verpflichtet, diese Änderung den Kunden mitzuteilen. Die Tarife sind aber jederzeit auf [www.tchamba.be](http://www.tchamba.be) einzusehen.

## **2. Anwendungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Zusammensetzung der Vereinbarung**

**2.1.** Die gegenwärtigen allgemeinen Geschäftsbedingungen beschreiben alle Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und Tchamba bzgl. der Dienstleistung(en). Der Kunde erklärt ausdrücklich, über den Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausreichend informiert worden zu sein und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten und unwiderruflich mit der Zahlung des Starterpakets akzeptiert zu haben.

**2.2.** Die gegenwärtigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf dem Vertrag anwendbar.

## **3. Bedingungen zum Abschluss und Ausführen der Vereinbarung**

**3.1.** Tchamba behält sich das Recht vor, ohne dafür eine Entschädigung zu schulden, in unter anderem einer der folgenden Situationen, und trotz vorheriger Übermittlung eines Angebots, keine Vereinbarung einzugehen, eine bestehende Vereinbarung zu beenden, aufzuheben bzw. zu entbinden:

- technische Gründe, die auf das ausschließliche Verhalten des Kunden zurückzuführen sind;
- falsche Kundenangaben oder deren Missbrauch;
- Nichtzahlung des Starterpakets;
- Nutzung der Dienstleistung von Tchamba durch den Kunden, die den privaten, normalen Verbrauch übersteigt.

**3.2.** Der Kunde stellt Tchamba alle Informationen zur Verfügung, die Tchamba für den Abschluss der Vereinbarung für notwendig erachtet. Der Kunde verpflichtet sich, Tchamba unverzüglich über jede Änderung seiner Kontakt- und Personenangaben zu unterrichten.

## **4. Inkrafttreten und Mindestlaufzeit des Vertrags**

**4.1.** Der Vertrag gilt als in Kraft ab dem Moment, an dem der Kunde den Preis für das Starterpaket integral gezahlt hat.

**4.2.** Für die Mindestlaufzeit gilt die Zeit ab dem Tag, an dem die Installation oder die Aktivierung des Dienstes in Kraft getreten ist. Die Mindestlaufzeit des Vertrages kommt der in dem Bestellschein oder Bestellformular angegebene Laufzeit gleich, die nicht weniger als sechs Monate betragen kann. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag stillschweigend auf unbefristete Zeit, vorbehaltlich der Kündigung gemäß Art. 8.

**4.3.** Das Produkt gilt als aktiv innerhalb von 48 Stunden ab dem Tag, an der die Verbindung durch oder im Auftrag von Proximus aktiviert wurde, vorbehaltlich einer Beschwerde über die Installation.

**4.4.** Der Installationszeitpunkt wird dem Kunden per SMS und/oder E-Mail mitgeteilt. Dieser Zeitpunkt kann bis zu 72 Stunden vor dem entsprechenden Zeitpunkt über die 087490036 oder per Email info@tchamba.be, während der Bürozeiten kostenfrei geändert werden. Bei einer Terminänderung zwischen 72 und 36 Stunden vor dem mitgeteilten Datum werden 25€ bzw. 40€ in Rechnung gestellt wenn die Änderung weniger als 36 Stunden vorher mitgeteilt wird. Wenn Sie bei dem mitgeteilten Termin nicht anwesend sind und keine Termin Änderung mitgeteilt haben, werden dafür 75€ in Rechnung gestellt. Diese Kosten können ebenfalls bei einem Reparatur Termin entstehen.

## **5. Pflichten von Tchamba**

**5.1.** Tchamba verpflichtet sich, dem Kunden all ihre Kompetenz und Sorgfalt zu erbringen, damit er die Dienstleistung erbracht durch Tchamba ohne Unterbrechung und in bestmöglicher Qualität entsprechend den Gesetzes-, Rechts- und Vertragsvorschriften beziehen kann. Tchamba setzt sich

nach bestem Vermögen dafür ein, eventuelle Unterbrechungen, Störungen oder Reparaturfälle kurzfristig zu lösen, ohne jedoch dem Kunden hierfür eine Entschädigung zahlen zu müssen, sollte die Störung nicht mehr als 120 Stunden betragen.

**5.2.** Reparaturen an Endgeräten des Kunden (außer wenn dies anders vereinbart wird) und Reparaturarbeiten infolge des nicht korrekten Gebrauchs durch den Kunden werden auf dessen Kosten durchgeführt. Dieses kann bis zu 120€ kosten.

**5.3.** Sollte der Kunde VDSL bestellt haben, es sich aber zum Zeitpunkt der Installation herausstellen, dass VDSL aus technischen Gründen bei dem Kunden nicht verfügbar ist, wird automatisch ADSL vorgesehen mit den entsprechenden Aktivierungskosten, bzw. monatlichen Gebühren, die auf Tchamba.be einsehbar sind.

**5.4.** Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen hat der Kunde das Recht, bei anhaltenden Störungen oder Unterbrechungen von mindestens 15 Tagen den Vertrag kostenlos zu kündigen oder die der Laufzeit entsprechenden Abonnementkosten zu verlangen, der oben genannten Unterbrechung wird ihm gutgeschrieben, es sei denn, diese Unterbrechung ist auf sich selbst oder einen anderen Betreiber zurückzuführen. Der Beginn der Mindestfrist beginnt an dem Tag, an dem der Kunde sein Problem schriftlich zum Ausdruck bringt.

## **6. Preise und Tarife**

**6.1** Tchamba hat das Recht, die Preise und Tarife einmal jährlich an den Verbraucherpreisindex anzugleichen. Im Fall einer Indexangleichung informiert Tchamba den Kunden schriftlich mindestens einen Monat vor dem Inkrafttreten des angepassten Betrags. Der Kunde akzeptiert ausdrücklich, dass diese Unterrichtung per E-Mail oder auf dessen Rechnung erfolgen kann. Im Fall einer Indexangleichung verfügt der Kunde über das Recht, die Vereinbarung kostenlos und schriftlich mit einer Kündigungsfrist bis zum letzten Tag des darauffolgenden Monats nach dem Eingang der ersten Rechnung nach Inkrafttreten der Indexangleichung zu beenden.

**6.2.** Tchamba kann die Preise, Bedingungen und/oder Merkmale der Tchamba Dienste ändern, wann immer dies aufgrund objektiver externer Faktoren, die nicht von dessen Willen abhängen, notwendig ist. Die Parteien vereinbaren, dass folgendes als objektiver, externer Faktor gilt: (i) Änderungen der Gesetzes- und/oder Rechtslage, (ii) Entscheidungen befugter Regulierungsbehörden, (iii) notwendige technische und/oder technologische Entwicklungen. In diesen Fällen liegt keine einseitige Änderung durch Tchamba vor.

### **6.3. Installationsgebühr und Aktivierungskosten**

**6.3.1.** Wenn der Kunde keinen funktionierenden Anschluss besitzt und bei Tchamba die Installation eines solchen Anschlusses beantragt, muss er die entsprechenden Arbeitskosten vor Beginn dieser Arbeiten mit Tchamba vereinbaren.

**6.3.2.** Der Kunde erklärt, dass er alle nötigen Lizenzen besitzt, um die Software in den Endgeräten zu betreiben. Tchamba trägt keinerlei Haftung für die bereits in dem Endgerät des Kunden installierten Software.

### **6.4. Vertragsgebühr**

**6.4.1.** Die Vertragsgebühr fällt vom ersten Tag des Anschlusses am Netz von Tchamba bis zum letzten Tag des nächsten Monats nach Beendigung des Vertrags an. Der Kunde muss die Vertragsgebühr monatlich im Voraus zahlen, und zwar innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsdatum.

**6.4.2.** Die Rechnungen werden gebührenpflichtig per Post, bzw. kostenlos an die durch den Kunden angegebene E-Mailadresse gesendet. Tchamba behält sich das Recht vor, die Rechnungen ausschließlich per E-Mail zu übermitteln. Tchamba schickt diese an der ihr letztbekannten Adresse

**6.4.3.** Auf dem Antrag des Kunden wird ein Duplikat oder eine detailliertere Version der Rechnung erstellt. Tchamba behält sich das Recht vor, Kosten für ein solches Duplikat anzurechnen. Für ein Duplikat der Rechnung werden Gebühren von 3 € zuzüglich Versandkosten fällig, die auf der darauf folgenden Rechnung erhoben werden.

## **6.5. Zahlungsverzug**

**6.5.1.** Bei einem Zahlungsverzug sendet Tchamba dem Kunden eine Mahnung per Mail und/oder SMS. In diesem Fall muss der Kunde Tchamba eine Mahngebühr in Höhe von 7,50 EUR inkl. MwSt. entrichten.

**6.5.2.** Bei nicht Zahlung von 2 Rechnungen werden 75€ Freischaltungsgebühren fällig. Diese sind vor Freischaltung zu begleichen. In diesem Fall kann die Freischaltung bis zu 14 Tagen dauern.

**6.5.3.** Ferner werden auf die Rechnungen nach Abschluss der Dienstleistungen, die nicht rechtzeitig bezahlt werden, vertragliche Verzugszinsen in Höhe von 10 % jährlich ab dem Fälligkeitsdatum bis zur vollständigen Zahlung, sowie eine Entschädigung in Höhe von 15 % auf die offenen Beträgen mit einem Mindestbetrag von 50,00 EUR inkl. MwSt. angerechnet, ungeachtet des Rechts von Tchamba, eine höhere Entschädigung mittels Nachweis eines höheren, realen Schadens zu fordern.

## **7. Aussetzung und Kündigung wegen Nichterfüllung der Vertragspflichten durch den Kunden**

**7.1.** Wenn der Kunde seine Vertragspflichten nicht erfüllt, bzw. keinen privaten, normalen Verbrauch der Dienstleistungen von Tchamba wie vorgesehen in 1.3. praktiziert, kann Tchamba den Vertrag und die hierauf beruhende Dienstleistung aussetzen oder per Einschreiben zum Ablauf des Endes des darauf folgenden Monats nach Versand des Einschreibens kündigen, ohne dem Kunden hierfür eine Entschädigung zahlen zu müssen.

**7.2.** Im Falle der Nichtzahlung der Rechnungen bzw. bei drohender Zahlungsunfähigkeit durch den Kunden, zum Beispiel im Falle der Insolvenz, kann Tchamba von dem Kunden eine Kautions verlangen, damit die Dienstleistungen weiterhin erbracht werden kann.

## **8. Modalitäten zur Kündigung des Vertrags**

**8.1.** Der Kunde kann den Vertrag während der Mindestlaufzeit auf gleich welchem Weg in Schriftform (Email oder Post) zum Ablauf der vertraglichen Laufzeit vorgesehen in dem Art. 4, bzw. fristlos gegen Zahlung einer Kündigungsentschädigung in Höhe der Vertragsgebühren für die noch verbleibende Vertragsdauer kündigen. Bei einer längeren vertraglich abgeschlossenen Laufzeit im Vergleich zu der vertraglichen Mindestlaufzeit vorgesehen in dem Art. 4 zahlt der Kunde 5,50 inkl. MwSt pro geschuldeten Monat nach den ersten 6 Monaten für die Kosten des Modems.

**8.2.** Wenn der Kunde den Vertrag nicht spätestens einen (1) Monat vor Ende der Mindestlaufzeit schriftlich gekündigt hat, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils einen Monat. Ab diesem Zeitpunkt kann der Kunde den Vertrag jederzeit auf gleich welchem Weg in Schriftform (Email oder Post) und ohne jegliche Begründung kostenlos kündigen.

**8.3.** Bei Vertragskündigung muss der Kunde alle Beträge, die er im Rahmen dieses Vertrags noch schuldet, an Tchamba zahlen.

**8.4.** Die Tchamba Ausrüstung, über die der Kunde verfügt, muss an Tchamba im Kündigungsfall in gutem Zustand zurückerstattet werden, sofern der Kunde keine anderslautenden Anweisungen von Tchamba erhält.

**8.5.** Tchamba behält sich das Recht vor, ungeachtet der Kündigungsmöglichkeit vorgesehen durch 7.1., den Vertrag per Einschreiben mindestens einen Monat vor Ablauf der vertraglichen

Mindestlaufzeit, bzw. im Falle der stillschweigenden Verlängerung der Laufzeit zu jedem Zeitpunkt zum Monatsende zu kündigen. Diese Kündigung entbindet Tchamba nicht von der Verpflichtung zur Erbringung der durch den gegenwärtigen Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen zu Gunsten des Kunden bis zum Ablauf der Kündigungsfrist, bzw. der Rückerstattung des durch Tchamba dem Kunden anvertrauten Materials, vorbehaltlich anders lautender Vereinbarung.

## **9. Haftung von Tchamba**

**9.1.** Tchamba kann nicht verantwortlich gemacht werden für die Verspätung oder Versäumnisse in der Ausführung der Dienste und Folgen wegen höherer Gewalt.

**9.2.** Tchamba ist nicht haftbar für Handlungen oder Nachlässigkeit von Dritten (mit Ausnahme ihrer Subunternehmer), wodurch die Dienste während einer Maximaldauer von 120 Stunden gestört werden. Tchamba kann ebenfalls nicht haftbar gemacht werden im Fall der Aufhebung oder Beendigung der dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste durch Dritte, über die Tchamba selber die Dienstleistungen bezieht.

## **10. Haftung des Kunden**

**10.1.** Der Kunde haftet gegenüber Tchamba für jeden Schaden, den Tchamba oder Dritte erleiden, wenn dieser Schaden sich aus dem unsachgemäßen Gebrauch der Dienste durch den Kunden ergibt, und der nicht durch einen Fehler von Tchamba verursacht worden ist.

**10.2.** Der Kunde verpflichtet sich, Tchamba über den Verlust und Diebstahl des Endgerätes und/oder des Tchamba-Gerätes innerhalb einer Frist von 24 Stunden zu informieren.

**10.3.** Der Kunde verpflichtet sich ebenfalls, alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Integrität und die Vertraulichkeit Ihrer Angaben zu schützen, u.a. gegen Viren und Cyberkriminalität.

## **11. Beschwerden**

Beschwerden müssen durch den Kunden schriftlich gemeldet und unmissverständlich mit entsprechender Begründung formuliert werden, gegebenenfalls unter Angabe des strittigen Betrags. Damit eine Beschwerde Berücksichtigung findet, muss sie Tchamba innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsdatum zugestellt werden.

Per Brief: rue des Wallons 39 – 4840 Welkenraedt

Per E-Mail: [info@tchamba.be](mailto:info@tchamba.be)

Telefonisch: 087/49.00.36.

**11.1.** Die Pflicht zur Zahlung des angefochtenen Betrags und eventuelle Maßnahmen, die infolge der Nichtzahlung ergriffen werden, sind in diesem Fall nicht aufgehoben. Der angefochtene Betrag muss innerhalb der durch den Art. 6.4 vorgesehenen Frist bezahlt werden. Nach Analyse der Beschwerde und deren Zustimmung durch Tchamba wird der angefochtene Betrag dem Kunden gutgeschrieben.

**11.2.** Wenn der Kunde mit der Entscheidung über seine Beschwerde nicht einverstanden ist, kann dieser sich an den Ombudsdienst für Telekommunikation wenden. Kontaktangaben: Ombudsdienst: Bischoffsheimlaan 29-35, 1000 Brüssel oder [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be). Wenn seine Beschwerde vom Ombudsdienst für Telekommunikation für zulässig erklärt wird, werden keine Verwaltungskosten angerechnet und wird das Einzugsverfahren auf einen Höchstzeitraum

von vier (4) Monaten nach Einreichen der Beschwerde beim Ombudsdienst für Telekommunikation beschränkt.

## **12. Übertragung des Vertrags**

Tchamba hat das Recht, die vertraglichen Rechte und Pflichten ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen, ohne dass der Kunde hierzu sein Einverständnis geben muss oder einen Schadenersatz für diese Übertragung verlangen kann.

## **13. Schutz des Privatlebens**

**13.1.** Die vom Kunden und seinen Familienmitgliedern mitgeteilten personenbezogenen Angaben sowie Angaben über die Benutzung der Dienste, Rechnungs- und Zahlungsangaben oder technische Angaben verarbeitet Tchamba zu folgenden Zwecken:

- Erfüllung des Vertrags;
- Kundenverwaltung;
- Marktforschung und Benutzerprofilierung;
- Absatzförderung und Kundenanwerbung wie Direkt-Marketing (insbesondere zur regelmäßigen Information des Kunden über neue Vorteile, Produkte oder Dienstleistungen sowie laufende Aktionen von Tchamba);
- Verbesserung der Dienstleistung;
- Empfehlungen oder Auswahlhilfen.

**13.2.** Wenn der Kunde nicht mit der Verarbeitung von Daten über die Benutzung der Dienste durch Tchamba oder eines verbundenen Unternehmens einverstanden ist, kann er dem Kundendienst von Tchamba dies auf gleich welchem Weg in Schriftform zur Kenntnis bringen.

**13.3.** Die obengenannten Angaben über den Kunden und seine Familienmitglieder können an Unternehmen und Dritte weitergeleitet werden, die mit Tchamba verbunden sind und zu demselben Zweck im Namen und für Rechnung von Tchamba arbeiten und/oder Handel treiben. Wenn der Kunde keine Werbung von Tchamba oder von den mit Tchamba verbundenen Unternehmen empfangen möchte, muss er dem Kundendienst von Tchamba dies auf gleich welchem Weg in Schriftform an die Adresse von Tchamba mitteilen.

**13.4.** Tchamba leitet in der Regel keine personenbezogenen Daten an Dritte weiter, es sei denn zur Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen, aufgrund ausdrücklicher gerichtlicher oder polizeilicher Anordnung sowie in folgenden Fällen und Bedingungen:

(I) Falls Tchamba dennoch personenbezogene Daten an Dritte weiterleiten sollte, geschieht dies unter ausdrücklicher, vorheriger Information des Kunden mit näheren Angaben zu dem betreffenden Dritten und den Zwecken der Weiterleitung und Verarbeitung, sowie dem Hinweis auf das Recht des Kunden, Einspruch zu erheben.

(II) Der Kunde weiß und erklärt sich damit einverstanden, dass mit der Benutzung der Dienste bestimmte personenbezogene Daten an Dritte weitergeleitet werden können, beispielsweise an die Inserenten aus dem In- oder Ausland, die die Dienste anbieten. Bevor diese personenbezogenen Daten an die besagten Dritten weitergeleitet werden, wird der Kunde jedoch um sein Einverständnis mit der Weiterleitung seiner personenbezogenen Daten gebeten. Tchamba haftet in keinem Fall für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden und seiner Familienmitglieder durch diese Dritten.

## **14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Auf den vorliegenden Vertrag ist belgisches Recht anwendbar. Ausschließlich die Gerichte des Gerichtsbezirks EUPEN sind zuständig.