

## 1. Geltungsbereich

1.1. Die Stadtwerke Eutin GmbH („SWE“), Holstenstr. 6, 23701 Eutin, erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimediavertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste anzuwendenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“. Auf diese Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Vertragsschluss hingewiesen, die der Vertragspartner (Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen in diesem Bereich, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung.

1.2. Abweichende AGB des Kunden finden keine Anwendungen, auch wenn SWE diese nicht ausdrücklich ablehnt.

1.3. Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von SWE zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen. Kommt SWE wegen der Änderungen (z.B. Einführung einer ALL-IP-Zusammenschaltung/NGN) aufgrund vertraglicher Vereinbarung zusätzlich ein einseitiges Änderungsrecht zu, geht dies der vorgenannten Vertragsanpassung nach Wahl von SWE vor.

1.4. Das Telekommunikationsgesetz und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gilt auch dann, sollte in den folgenden Allgemeinen und Ergänzenden Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich auf dieses Bezug genommen werden.

1.5. Für Telekommunikationsdienstleistungen gelten zudem ergänzend und vorrangig die „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)“, Ziffer 24 ff.

1.6. Für die Leistung von TV gelten zudem ergänzend und vorrangig „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen (Fernseh-AGB)“, Ziffer 42 ff.

## 2. Vertragsabschluss

2.1. Alle Angebote von SWE, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend. SWE stellt dem Kunden eine Vertragszusammenfassung gem. § 56 TKG sowie die weiteren Informationen nach § 55 TKG zur Verfügung.

2.2. Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste von SWE zwischen SWE und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen, telefonischen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Bestellformulars (Angebot) und der anschließenden Annahme durch SWE (Auftragsbestätigung), spätestens jedoch mit der Freischaltung der Dienste von SWE zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preislisten sowie diesen AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.3. SWE kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. SWE ist auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskosten-Betrages abhängig zu machen.

## 3. Änderungen der Vertragsbedingungen

3.1. Bei einer Änderung der von SWE zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Netzbetreiber, zu denen SWE dem Kunden Zugang gewährt, kann SWE die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass SWE nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dies gilt insbesondere auch für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (wie z.B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH, deren mit dieser im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

3.2. Ändert SWE die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

3.3. SWE wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Daten-

träger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG.

## 4. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

## 5. Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

5.1. SWE ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den jeweils geltenden Preislisten. Informationen zur Bandbreite bei Internetzugängen sind zudem im Produktinformationsblatt enthalten, siehe „Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)“ und vgl. Ziffer 25.4.

5.2. SWE ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität.

5.3. Soweit SWE entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, die ausdrücklich als unverbindlich bezeichnet werden und dementsprechend nicht zu den entgeltlichen Austauschleistungen zählen, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus für den Kunden nicht.

5.4. Die Leistungsverpflichtung von SWE gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SWE mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SWE beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Fernsehsignale.

5.5. SWE behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für SWE nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist. Die Regelungen nach Ziffer 3 finden hierbei Anwendung.

5.6. Bei der Bereitstellung / Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten oder übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Multimediavertrages erforderlich werden.

## 6. Hausanschluss

6.1. Voraussetzung für die Nutzung der Leistungen von SWE durch den Kunden ist ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Verkabelung vom Hausübergabepunkt (HÜP) bis zur Anschlussdose beim Kunden an das Netz von SWE gemäß mit dem Hauseigentümer/-eigentümerin zu schließenden Grundstücksnutzungsvertrages, den folgenden Bestimmungen und der Leistungsbeschreibung Hausanschluss.

6.2. SWE errichtet nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden einen Hausanschluss. Der Hausanschluss endet am HÜP. Der HÜP verbindet die Hausverteilanlage mit dem Breitbandnetz von SWE.

6.3. Der Kunde hat für die eigene Berechtigung zur Herstellung des Hausanschlusses vor dem Zeitpunkt der Installation des Hausanschlusses zu sorgen. Soweit durch die Leistungen von SWE die Rechte des Grundeigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstücks berührt werden, kann SWE den Vertrag mit dem Kunden ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn nicht ein Grundstücksnutzungsvertrag oder eine Grundstückseigentümergeklärung (GEE) besteht, bzw. vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen von SWE nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt.

6.4. Kündigt SWE einen Vertrag, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, wegen schuldhafter Nichtvorlage oder Kündigung des Grundstücksnutzungsvertrages, ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche von SWE bleiben unberührt.

6.5. Bei der Einholung der für die Installation und Benutzung der technischen Anlagen auf seinem Gelände ggf. erforderlichen weiteren Erlaubnisse oder Genehmigungen wird der Kunde SWE im Rahmen des Möglichen unterstützen.

6.6. Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage, Medienkonverter, Router) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung.

## 7. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung / Eigentum

7.1. Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SWE angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp / Produkt von SWE leih- oder mietweise überlassen wird.

7.2. Von SWE miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, Kabelreceiver, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorü-

bergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht im Eigentum von SWE, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

**7.3.** SWE ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

**7.4.** SWE behält sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWE entsprechenden Zugang zu gewähren.

**7.5.** Der Kunde ist verpflichtet, SWE über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWE den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

**7.6.** Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an SWE (Stadtwerke Eutin GmbH, Holstenstr. 6, 23701 Eutin), zurückzugeben, sofern SWE den Kunden hierzu schriftlich auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird SWE dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer. 7.7) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.

**7.7.** Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierter Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

## **8. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten**

**8.1.** Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch SWE zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren Folgendes:

**8.2.** Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

**8.3.** Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. Beim Erwerb von Hardware, die seitens SWE als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

**8.4.** SWE steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen kann der Kunde weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben.

**8.5.** Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von SWE mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

## **9. Leistungstermine und Fristen**

**9.1.** Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SWE diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SWE geschaffen hat, so dass SWE den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

**9.2.** Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber SWE mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

**9.3.** Gerät SWE in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

**9.4.** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von SWE liegende und von SWE nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SWE unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SWE für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SWE oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von SWE autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechnen SWE, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zusätzlich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

## **10. Zahlungsbedingungen**

**10.1.** Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

**10.2.** Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vereinbarten Preisliste unter Beachtung der in diesen AGB sowie den ergänzenden AGB vereinbarten Änderungsrechte.

**10.3.** SWE stellt dem Kunden die im Multimediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste

und sonstigen Leistungen zu den im Multimediavertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Umsatzsteuersatz. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich die Steuer oder der Gebührensatz ändert.

**10.4.** Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, sofern im Multimediavertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses für jeden Tag anteilig berechnet.

**10.5.** Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde SWE eine Einzugsermächtigung erteilt hat, werden die Entgelte von SWE im Einzugsermächtigungsverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrifteinzug erfolgt grundsätzlich nicht vor Ablauf von fünf Kalendertagen nach Rechnungsdatum. Soweit der Kunde SWE keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens vierzehn Tage nach Rechnungsstellung im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto von SWE gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein. SWE wird den Kunden auf der Rechnung auf diesen Umstand hinweisen.

**10.6.** Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt SWE dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. SWE ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

## **11. Zahlungsverzug und weitere Regeln**

**11.1.** Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SWE berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu berechnen, es sei denn, dass SWE im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SWE vorbehalten.

**11.2.** Wird SWE nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist SWE berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann SWE ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt SWE ausdrücklich vorbehalten.

**11.3.** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden hin auf seinem Konto gutgeschrieben.

**11.4.** Gegen Ansprüche von SWE kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

**11.5.** Im Falle des Wechsels des Kunden zu einem anderen Netzbetreiber von Telekommunikationsleistungen hat die SWE als abgebendes Unternehmen ab Beendigung der vereinbarten Leistung bis zum Ende der sich aus § 46 Abs. 1 TKG ergebenden Leistungspflicht einen Entgeltanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen, mit der Maßgabe, dass der Anspruch auf Zahlung der Anschlussentgelte um 50% reduziert wird, es sei denn SWE weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Netzbetreiberwechsels zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch SWE auf den Tag genau.

**11.6.** Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.

**11.7.** Beanstandungen bzw. Einwendungen gegen die Abrechnung sind innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei SWE zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Beanstandung, gilt die Rechnung als genehmigt. SWE wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt. Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird SWE das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

## **12. Sperre wegen Zahlungsverzug und Missbrauch**

**12.1.** SWE kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

**12.2.** Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf SWE eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. SWE muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

**12.3.** SWE darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

**12.4.** Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen

zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitband-internetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der SWE nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

**12.5.** Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

**12.6.** Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die SWE berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die SWE dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.

### 13. Elektronische Rechnung / Papierrechnung

**13.1.** Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SWE in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

**13.2.** Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber SWE. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats im Kundenportal zum verschlüsselten Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Der Kunde hat bei Vereinbarung der elektronischen Rechnungsstellung mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, erfolgt auch die Versendung eines eventuell vereinbarten Einzelverbindungsachtes entsprechend elektronisch.

**13.3.** SWE ist berechtigt für Rechnungen, die der Kunde in Papierform verlangt, ein Entgelt gemäß der jeweils aktuellen Preisliste zu erheben, sofern der Vertrag online abgeschlossen wurde.

### 14. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**14.1.** Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SWE – auch in seinem eigenen Interesse – unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, SWE den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag gegebenenfalls gekündigt werden soll, mitzuteilen.

**14.2.** Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste der SWE bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und der aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:

a) SWE unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;

b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;

c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;

d) anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und, sofern anwendbar, nach der DS-GVO Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;

e) SWE erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen; f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, SWE die durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

**14.3.** Der Kunde:

a) darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilsystem von SWE bis zum Übergabepunkt oder an der von SWE überlassenen Hard- und Software selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den HÜP.

b) hat SWE gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines Anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

### 15. Nutzung durch Dritte

**15.1.** Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede direkte oder mittelbare Nutzung der SWE-Dienste durch Dritte außerhalb einer sozialadäquaten Nutzung ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SWE gestattet.

**15.2.** Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

**15.3.** Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde hat jede unberechtigte Nutzung durch Dritte zu verhindern, soweit ihm dies technisch möglich und zumutbar ist. Dies schließt entsprechende technische Sicherungsmaßnahmen mit ein, insbesondere, wenn der Kunde Hardware einsetzt, die er selbst betreibt und pflegt.

### 16. Verfügbarkeit der Dienste / Gewährleistung

**16.1.** SWE wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.

**16.2.** SWE unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch erreicht werden kann.

**16.3.** Hält eine erhebliche Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich von SWE liegt, länger als eine Woche ohne Unterbrechung an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche Behinderung liegt vor, wenn

a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die SWE-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,

b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist beziehungsweise die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.

### 17. Unterbrechung von Diensten

**17.1.** SWE ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

**17.2.** Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SWE voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

**17.3.** SWE ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

### 18. Haftung

**18.1.** Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet SWE unbegrenzt.

**18.2.** Für Vermögensschäden, die von SWE, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet SWE nur bis zu einem Betrag von 12.500-Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des SWEs herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

**18.3.** Für Vermögensschäden, die SWE, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich des Absatzes 2 erfasst sind, haftet SWE unbegrenzt.

**18.4.** Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 1 bis 3 erfasst sind, haftet SWE nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

**18.5.** Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.

**18.6.** SWE haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SWE-Leistungen unterbleiben.

**18.7.** SWE haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

**18.8.** In Bezug auf die von SWE entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

**18.9.** Für den Verlust von Daten haftet SWE über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

**18.10.** Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von SWE, der SWE-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

**18.11.** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

**18.12.** Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

### 19. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung

(1) Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch SWE, spätestens aber mit Freischaltung des SWE-Anschlusses des Kunden.

a) Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den



Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

b) Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

c) Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

d) Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z.B. wegen der Bestellung von Optionen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen.

e) Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher liegt für den SWE insbesondere vor, wenn aufgrund äußerer Umstände davon auszugehen ist, dass Dienstleistungen missbräuchlich in Anspruch genommen werden. Liegt ein wichtiger Grund vor, ist SWE ferner befugt, die Zugangsberechtigung des Kunden zu Diensten von SWE mit sofortiger Wirkung zu sperren. Ist die Vertragsfortführung insgesamt unzumutbar, kann ein Verstoß bezüglich einzelner Leistungen die Kündigung aller Leistungen und des gesamten Vertragsverhältnisses bewirken. Dies erfordert in der Regel neben einem besonders schwerwiegenden Verstoß die vorherige erfolglose Abmahnung des Kunden.

f) Im Fall der von SWE ausgesprochenen Kündigung aus wichtigem Grund ist die SWE berechtigt, bei Verträgen eine Schadensersatzpauschale in Höhe von 50 € zu erheben. Bei Verträgen, die einer Mindestlaufzeit unterliegen, beträgt diese Schadensersatzpauschale 1/3 der für die Restlaufzeit des Vertrages (bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit) anfallenden Entgelte als pauschalierten Schadensersatz. Dem Kunden steht in beiden Fällen der Nachweis offen, dass der SWE ein geringerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist, der SWE steht der Nachweis eines höheren Schadens offen.

19.2. Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt für SWE insbesondere vor, wenn

a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für zwei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,- Euro), in Verzug kommt, wobei zur Ermittlung des Verzugsbetrages die Berechnungsregel des § 61 Abs. 4 TKG zur Anwendung kommt,

b) der Kunde zahlungsunfähig ist,

c) der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere seiner Pflichten nach § 12 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,

d) SWE ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,

e) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der SWE vornimmt,

f) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und SWE die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

g) oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von SWE grob missbräuchlich nutzt

19.3. Verstößt der Kunde gegen die in § 14.2 a), c) und f) dieser Multimedia-AGB genannten Pflichten, ist SWE nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

19.4. SWE wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Telekommunikationsleistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von SWE angeboten werden. SWE ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung von SWE am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat außerordentlich kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

## 20. Geheimhaltung/Datenschutz

20.1. Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die SWE unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

20.2. SWE wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, erheben, verarbeiten und nutzen. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten richtet sich nach der DS-GVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSG.

20.3. Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. SWE wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Hiernach sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. SWE wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.

20.4. Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch SWE sind den AGB beigefügt oder abrufbar unter [www.stadtwerke-eutin.de/Datenschutz](http://www.stadtwerke-eutin.de/Datenschutz).

20.5. Die von dem Kabelreceiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.

20.6. SWE trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von SWE mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

## 21. Online-Kundenportal und Besonderheiten des Online/Vertrages

21.1. Bei Abschluss eines Online/Vertrags kommunizieren SWE und der Kunde miteinander über die Dokumente, die SWE oder der Kunde in das online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellt. Dieses Online-Kundenportal wird von SWE mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0 % bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.

21.2. SWE behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unterrichten über die Einstellung von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit SWE zu kommunizieren.

21.3. Die SWE behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post versenden zu dürfen.

## 22. Zugang zur Kundenhotline

22.1. Aus Datenschutzgründen darf SWE dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Dies gilt auch, wenn der Kunde Rechte nach der DSGVO gegenüber SWE wahrnehmen will. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.

22.2. Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten nach Ziffer 21.

## 23. Schlussbestimmungen

23.1. Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.

23.2. Anstelle von SWE darf ein anderes Unternehmen in die sich aus dem Multimediavertrag ergebenden Rechte und Pflichten eintreten, sofern SWE dies dem Kunden schriftlich unter Hinweis auf das folgende Kündigungsrecht anzeigt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich innerhalb einer Frist von einem Monat ab Hinweis zu kündigen. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmens zulässig.

23.3. Abweichungen von diesen Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn SWE sie schriftlich bestätigt.

23.4. Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte von SWE, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Multimedia-AGB und den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

23.5. Diese AGB bleiben wirksam, auch wenn einzelne Bedingungen unwirksam sein sollten.

## Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB)

### 24. Geltungsbereich

24.1. SWE erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikations-Dienstleistungen („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für „TK-Dienste“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

24.2. Die TK-Dienste-AGB gelten klarstellend auch für den Internet-Access-Dienst, den SWE für den Kunden bereitstellt, sowie die Nutzung des Internets durch den Kunden und E-Mail-Dienste.

### 25. Leistungsumfang Netzzugang und Sprach- und Datenkommunikation

25.1. SWE ermöglicht dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine direkte oder indirekte Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.

25.2. Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SWE eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis zu seinen Endgeräten selbst vorzunehmen.

25.3. Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibungen und Preislisten. Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 98,5 Prozent gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Bei unterjährigen Vertragslaufzeiten wird die Verfügbarkeit anteilig für den betroffenen Teil des Kalenderjahres gemittelt. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

25.4. SWE stellt dem Kunden ein Produktinformationsblatt zur Verfügung, sofern ein Zugang zum Internet vereinbart ist.

25.5. Mittels der Verbindungsleistungen von SWE kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen und von seinem Anschluss Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen, soweit eine direkte oder indirekte Zusammenschaltung zu diesen Anschlüssen besteht bzw. SWE hierzu gesetzlich verpflichtet ist. Verbindungen im SWE-Netz bieten, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5 Prozent. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungs-

geschwindigkeit und Verfügbarkeit von SWE-Anschluss-Leistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein. Die Leistungen von SWE unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z.B. Rufnummernübertragung (CLIP), Anzeige der Rufnummer des Anrufers (dies muss das Endgerät des Kunden unterstützen), Anrufweiterschaltung, Rückfragen/Makeln und Dreierkonferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SWE die „Rufnummernübermittlung“ ständig unterdrücken.

**25.6.** Vorbehaltlich der Anmietung von technischen Geräten, wie beispielsweise Telefonendgeräte, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.

**25.7.** Im SWE-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

**25.8.** SWE behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

**25.9.** Auf Wunsch des Kunden wird SWE netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann SWE für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.

## **26. Leistungsumfang Internet-Zugang**

**26.1.** SWE stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ zur Verfügung:

a) den Zugang über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in das und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z.B. WorldWideWeb, UseNet die nicht von SWE erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt SWE keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von SWE, wenn sie ausdrücklich als Angebot von SWE bezeichnet sind.

b) die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich aus den Vereinbarungen laut Auftragsformular. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SWE angebotenen Internetzugangsdienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 98,5 Prozent. Bei unterjährigen Vertragslaufzeiten wird die Verfügbarkeit anteilig für den betroffenen Teil des Kalenderjahres gemittelt. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SWE beim Internet-Zugang nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWE-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten für die Übermittlung im Internet betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SWE. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten von SWE.

c) die Schnittstelle wird für den üblichen privaten Gebrauch innerhalb der „Fair-Usage-Policy“ zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite ist über diesen Anschluss nicht möglich, sondern setzt einen Geschäftskundenanschluss voraus.

d) der Zugang wird je nach Produkt als Internet-Flatrate oder volumenabhängig (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, über den bestehenden Netz-Zugang von SWE ermöglicht.

**26.2.** Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch SWE, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z.B. Computerviren oder -würmer) enthalten. Für Eingabefehler, mit denen der Kunde bestimmte Leistungsmerkmale einrichten oder sperren kann, ist der Kunde selbst verantwortlich.

**26.3.** Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SWE im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.

**26.4.** SWE ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWE dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

**26.5.** Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SWE angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SWE zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden gegebenenfalls überlassenen Hardwarekomponenten sowie durch persönliche Passwörter und gegebenenfalls Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

**26.6.** Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

**26.7.** Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen SWE unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SWE anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100 Euro. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 2 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte die bis zur Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft

unterlässt. Der Kunde hat kein Entgelt zu zahlen, soweit er nachweist, dass ihm die Nutzung nicht zugerechnet werden kann, oder Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

**26.8.** Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SWE zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht fremden Dritten unkontrolliert zugänglich gemacht wird.

## **27. Optionale Bestimmungen und Leistungsumfang E-Mail und Homepage**

**27.1.** Sofern SWE im Auftragsformular ausdrücklich persönliche elektronische Mailboxen, Virenschutzprogramme oder eigene Homepages anbietet, gilt das Folgende:

**27.2.** SWE stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:

a) die Einrichtung persönlicher elektronischer Mailboxen (so genanntes E-Mail-Postfach) zur elektronischen Versendung von Individual-Mitteilungen auf einem Rechner (Server) von SWE gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung;

b) Speicherkapazität für die private Homepage gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung auf Servern, die von SWE betrieben und administriert werden, für die inhaltliche Gestaltung, Veröffentlichung und Vorhaltung von Homepages (elektronische Veröffentlichung einer oder mehrerer Seiten mit Text, Fotos und Graphiken) im Internet.

**27.3.** SWE ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SWE dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.

**27.4.** Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SWE im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC oder einer anderen Organisation zur Domain-Vergabe lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen liegen die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Richtlinien der zuständigen Vergabestellen zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit SWE lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Vergabestelle unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SWE keinen Einfluss. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, SWE von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. Die Entgelte für die Registrierungsleistung der Verwaltungsstelle sind in den von SWE in Rechnung gestellten Preisen enthalten und werden von SWE an die Vergabestelle entrichtet.

**27.5.** SWE stellt dem Kunden eine E-Mail-Adresse unter der angebotenen Domäne zur Verfügung. Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal vergeben werden. Der Kunde hat daher keinen Anspruch auf die Zuweisung der von ihm gewünschten E-Mail-Adresse. An seiner zugewiesenen E-Mail-Adresse erwirbt der Kunde keinerlei Rechte.

**27.6.** Dem Kunden wird eingeräumt, innerhalb von 24 Stunden maximal 100 E-Mails zu versenden. Der Kunde darf keine E-Mails versenden, die jeweils größer als 10 Mega-Bytes sind. Ihm stehen für das Lagern von E-Mails auf dem SWE-Server mindestens 40 Mega-Bytes zur Verfügung. Soweit diese Volumengrenzen überschritten werden, wird SWE vom Kunden versendete E-Mails nicht zustellen bzw. an den Kunden versendete E-Mails nicht auf dem SWE-Server für den Abruf bereitstellen.

**27.7.** SWE ist berechtigt, E-Mails, die länger als 12 Wochen auf dem Server verbleiben, zu löschen. Hierüber erhält der Kunde keine Mitteilung.

**27.8.** Durch das Abonnement des von SWE angebotenen Virenschutzprogramms stimmt der Kunde der elektronischen Prüfung der eingehenden E-Mails inklusive Anhänge auf Viren zu. Möglicherweise virenbehaftete E-Mails werden von SWE separiert abgelegt. Der Kunde erhält per E-Mail einen Hinweis auf den Eingang einer solchen E-Mail, sowie die Möglichkeit diese auf eigene Gefahr abzurufen. SWE gewährleistet nicht die Virenfreiheit, der durch das Virenschutzprogramm geprüften und ausgelieferten E-Mails, da insbesondere kein auf dem Markt befindliches Virenschutzprogramm eine hundertprozentige Sicherheit bieten kann. Dies beruht u. a. auf der Vielzahl der sich im Umlauf befindlichen Viren. Vor diesem Hintergrund hat insbesondere der Kunde für eine aktuelle Sicherung seiner Daten Sorge zu tragen.

**27.9.** E-Mails, die global an alle Postfächer der SWE-Kunden, die gemäß Abs. 1 eine E-Mail-Adresse nutzen, gerichtet werden, klassifiziert SWE als „Spam“. Diese E-Mails werden von SWE als Spam in der Betreffzeile markiert oder auf andere angemessene Weise gekennzeichnet oder gesperrt.

**27.10.** Der Kunde hat die gesetzlichen Anforderungen und die von SWE spezifizierten Voraussetzungen für das von ihm einzustellende Datenmaterial einzuhalten. Insbesondere muss die Homepage ein Impressum des Kunden enthalten.

**27.11.** SWE übernimmt keine Gewährleistung für die der Homepage zugrunde liegenden Daten. Der Kunde ist für seine Datensicherung selbst verantwortlich.

**27.12.** Die private Homepage darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, werden die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste für Geschäftskunden abgerechnet.

**27.13.** SWE ist nicht zur Kontrolle der rechtlichen Zulässigkeit der vom Kunden bereitgestellten und gestalteten Inhalte der Homepage verpflichtet.

**27.14.** Soweit der Kunde im Rahmen der Homepage eigene Inhalte in die Homepage stellt, ist SWE berechtigt, vom Kunden zu verlangen, dass er unverzüglich alle Inhalte entfernt, die gegen die Bestimmungen dieser TK-Dienste-AGB verstoßen oder anderweitig Rechte Dritter verletzen oder Personen beleidigen, verleumdern oder in ihrem Persönlichkeitsrecht verletzen oder gegen sonstiges geltendes Recht verstoßen. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht unverzüglich nach entsprechender Aufforderung von SWE nach, ist SWE berechtigt, die Homepage des Kunden auf dessen Kosten zu sperren, bis der Kunde Abhilfe geschaffen hat.

## 28. Entgelte und EVN

**28.1.** Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen.

**28.2.** In der Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.

## 29. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**29.1.** Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils aktuell vereinbarten Preisliste zu zahlen.

**29.2.** Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen (siehe im Detail Abs. 6 ff.);

b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt Standleitungen oder Datenfestverbindungen, Power Dialer oder ähnliche Einrichtungen einzurichten oder zu nutzen;

c) SWE unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SWE oder von dieser beauftragten Dritten dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.

**29.3.** Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SWE oder deren Beauftragten ausführen zu lassen ;

b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;

c) den Beauftragten von SWE kostenlos den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu den üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dieses für die Installation oder Prüfung der technischen Einrichtungen und Endgeräte, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SWE zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

**29.4.** Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 2a) und b) genannten Pflichten, ist SWE sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

**29.5.** Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

**29.6.** Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen keine Inhalte über den Netzzugang verbreitet werden, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutzgesetzes (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Inhalte, die

a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;

b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);

c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);

d) den Krieg verherrlichen;

e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);

f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimediale Dienste e.V.“ (abrufbar unter <https://www.fsm.de/>) verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.

**29.7.** Das in Ziffer 29.6 enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.

**29.8.** Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte (siehe die beispielhafte Aufzählung in Ziffer 29.6 vom Server herunterzuladen.

**29.9.** Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SWE dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

**29.10.** Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen. Der Kunde ist außerdem verpflichtet, sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu kontrollieren und empfangene E-Mails vom Server mindestens alle 3 Monate herunterzuladen und keine Massenpostwurfsendungen (so genannte Junk-E-Mails), auch nicht zu Werbezwecken (sogenannte "SPAMS") und keine massenhaft gleich adressierten E-Mails ("Mailbomben") zu versenden.

**29.11.** Falls SWE in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (beispielsweise durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SWE bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Bei schuldhaft verursachten Verletzungen hat der Kunde SWE im Außenverhältnis von einer Haftung frei-

zustellen und SWE einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten zu ersetzen.

**29.12.** Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWE mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

**29.13.** Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen und Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

**29.14.** Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWE ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 11 entsprechend.

**29.15.** Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SWE berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## 30. Flatrates und TK- und Internetsonderprodukte

**30.1.** Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden im Rahmen der Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele / Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzeilen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

**30.2.** Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, das Internet im Rahmen der Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu nutzen.

**30.3.** Die von SWE angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

**30.4.** SWE behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.

**30.5.** Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK- oder Internetsondervvertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.

**30.6.** Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

**30.7.** Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

## 31. Besondere Pflichten für TK- und Internet-Flatrate-Kunden / Fair Usage

**31.1.** Nimmt der Kunde die von SWE angebotene TK- und/oder Internet-Flatrate oder ein TK- oder Internetsonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWE-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SWE-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Call-Volumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Call-Volumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Call-Volumen aus der SWE-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Call-Volumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

**31.2.** Der Kunde ist verpflichtet, die TK- oder Internet-Flatrate bzw. das TK- oder Internetsonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde

a) Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Rechnungsstellung der Internetnutzung durch SWE vermeidet,

b) Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,

c) die Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing,

d) unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

**31.3.** Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs. 2) Nutzung der Flatrate oder eines TK-Sonderproduktes durch den Kunden ist SWE berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt von SWE abonniert hätte. SWE ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen dieser TK-Dienste-AGB und der allgemeinen AGB zu sperren oder fristlos zu kündigen.

## 32. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

**32.1.** Im Falle von

a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom SWE der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebene Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder

b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsäch-



lichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,

**32.2.** ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit a) oder lit b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der SWE den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung der SWE im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

### **33. Entstörung (vgl. § 58 TKG)**

**33.1.** Der Endkunde kann von SWE verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

**33.2.** SWE hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn SWE die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

**33.3.** Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**33.4.** Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWE versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

**33.5.** Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.

### **34. Minderung**

**34.1.** Soweit für die Erbringung der Leistungen von SWE Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWE keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SWE tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

**34.2.** Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

**34.3.** Ansonsten erbringt SWE ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.

**34.4.** Nach Zugang der Störungsmeldung ist SWE zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.

**34.5.** Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SWE oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

**34.6.** Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SWE das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

### **35. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme**

**35.1.** Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme

nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

**35.2.** Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

**35.3.** Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

**35.4.** Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

**35.5.** Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden:

a) im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und  
b) im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort. Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

**35.6.** Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar.

**35.7.** Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

**35.8.** Bei Kündigung des Telefonvertrages mit SWE bestätigt SWE die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Anbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist SWE berechtigt, diese Nummer

a) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SWE zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,

b) für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu SWE gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

**35.9.** Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann SWE ein Entgelt erheben, wenn dieses in der Preisliste geregelt ist.

### **36. Teilnehmerverzeichnisse**

**36.1.** SWE trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

**36.2.** SWE darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

### **37. Inversuche**

**37.1.** Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.

**37.2.** SWE weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sogenannte Inversssuche) jederzeit gegenüber der SWE widersprechen kann.

### **38. Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG**

**38.1.** Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- a) die §§ 51, 52, 54 bis 67 oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
- b) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- c) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

**38.2.** Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- a) der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
- b) Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
- c) Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- d) die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- e) die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

**38.3.** Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

### **39. Datensicherheit und Datenvertraulichkeit**

**39.1.** Der Kunde hat innerhalb seiner technischen Verantwortungssphäre für die Sicherheit nach dem Stand der Technik zu sorgen, soweit ihm dies möglich und zumutbar ist.

**39.2.** Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Der Kunde hat selbst für entsprechende Sicherheit zu sorgen oder muss die unsichere Versendung abwägen.

**39.3.** Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangsdaten unverschlüsselt zu übertragen.

### **40. Nutzung eigener Telekommunikationsendgeräte durch den Kunden**

**40.1.** Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von SWE (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendgeräte (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendgeräte), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

**40.2.** Telekommunikationsendgeräte und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von SWE oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendgeräte zu entsprechen.

**40.3.** Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendgeräte, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endgeräte über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SWE weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SWE liegen.

**40.4.** Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und SWE keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

**40.5.** SWE wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

**40.6.** Zur vorgenannten Information ist SWE gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SWE dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendgeräte empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

**40.7.** SWE empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendgeräte und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder

diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendgeräte Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SWE diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

### **41. Besondere Informationen nach TKG und der Transparenz-VO**

**41.1.** SWE erteilt die nach §§ 52 und § 54, 55 TKG vorgesehenen Informationen. Diese sind als Anlage zu diesen AGB enthalten oder können auf der Internetseite des SWEs abgerufen werden.

**41.2.** SWE gewährleistet zudem, soweit er hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet ist, Folgendes

**41.3.** Für Internetzugangsdienste stellt SWE die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der SWE als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

**41.4.** SWE gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

**41.5.** SWE weist für die angebotenen Internetzugangsdienste auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität, der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine durch SWE initiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot der SWE zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

**41.6.** Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

**41.7.** Falls SWE mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird SWE dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geltenden Weise zur Verfügung stellen.

## **Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Fernsehen (Fernseh-AGB)**

### **42. Geltungsbereich**

**42.1.** SWE erbringt alle von ihr angebotenen Fernsehdienste und Mehrwertdienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, **42.2.** Diese gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB.

### **43. Anmeldepflicht bei der GEZ**

Die Anmeldung bei SWE entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Tonrundfunk- oder Fernsehteilnahme bei den Rundfunkanstalten/ Gebühreneinzugszentralen (GEZ).

### **44. Leistungsumfang**

**44.1.** SWE übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:

- a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWE mit herkömmlichem Antennenempfang in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
- b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.

**44.2.** SWE übermittelt die verfügbaren Programme im Sinne einer Durchleitung nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/ -veranstalter) ermöglichen.

**44.3.** Sofern SWE zusätzlich Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

**44.4.** SWE behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle nach billigem Ermessen zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWE um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

**44.5.** Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

**44.6.** Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen des Hausanschlusses, so ist SWE für ein dadurch reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

### **45. Pflichten des Kunden**

**45.1.** Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.

**45.2.** Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters bzw. Grundstückseigentümers zur Innenhausverkabelung einzuholen.

**45.3.** Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.

**45.4.** Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SWE eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.



**45.5.** Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SWE installiert werden.

#### **46. Zahlungsbedingungen**

**46.1.** Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SWE gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediasdienste in Rechnung gestellt.

**46.2.** Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen beziehungsweise der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden.

**46.3.** Solange der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug ist, kann SWE die Übertragung der Rundfunksignale sperren und/oder die Erbringung weiterer Leistungen (z.B. Video-on-demand-Dienste) verweigern.

**46.4.** Gesetzlich ist SWE verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SWE schriftlich mitzuteilen.

Änderungen vorbehalten. Stand : 01. Dezember 2021

## **Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Stadtwerke Eutin GmbH, Holstenstraße 6, 23701 Eutin, HRB 0759 EU, Tel.: 04521 - 705 550, Fax: 04521 – 705 305, [breitband@stadtwerke-eutin.de](mailto:breitband@stadtwerke-eutin.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Widerrufsfolgen**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

  

## Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An

Stadtwerke Eutin GmbH, Holstenstraße 6, 23701 Eutin, HRB 0759 EU, Tel.: 04521 - 705 550, Fax: 04521 – 705 305, [breitband@stadtwerke-eutin.de](mailto:breitband@stadtwerke-eutin.de)

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

- Name des/der Verbraucher(s)

- Anschrift des/der Verbraucher(s)

- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.





