

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Schleswiger Stadtwerke GmbH

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB)

### § 1 Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1 Die Schleswiger Stadtwerke GmbH (im Folgenden SSW), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SSW und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehenden sonstigen Leistungen, Auskünften, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SSW einen Auftrag erteilt oder mit SSW einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 1.3 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person, die öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SSW vertreibt oder vermittelt.
- 1.4 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:
- 1.4.1 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.4.2 „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
- 1.4.3 „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.
- 1.4.4 „Klein- und Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.
- 1.5 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.6 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).

### § 2 Änderungen der Vertragsbedingungen

- 2.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventueller sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 2.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SSW kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht
- 2.2.1 ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers ist,
- 2.2.2 rein administrativer Art ist und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer haben oder
- 2.2.3 mittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.
- 2.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 2.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SSW über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 2.3 bis 2.5 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 2.5 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 2.6 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

### § 3 Vertragsabschluss

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der SSW freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SSW dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden soweit im Übrigen die gesetzlichen Anforderungen an die Vertragsabschlüsse erfüllt sind.

- 3.2 SSW kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.

- 3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann SSW den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.

- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i. d. R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z. B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. SSW behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.

- 3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SSW und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.

- 3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SSW ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

- 3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SSW ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich SSW vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.

### § 4 Leistungsumfang, -änderung und -einschränkung

- 4.1 SSW ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations- Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste soweit dies gem. Auftragsformular vereinbart ist. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Auftragsformular, dem Multimediaervertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen (Preis- und Leistungsliste) einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den jeweils geltenden Preislisten.
- 4.2 Soweit SSW 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 nicht.
- 4.3 Die Leistungsverpflichtung von SSW gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SSW mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden von SSW beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Software-Einrichtungen, -Installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z. B. Fernsehsignale.
- 4.4 SSW 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 SSW nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist. Zudem sind Leistungseinschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten möglich und bleiben SSW vorbehalten. SSW wird sich bemühen, diese Wartungsarbeiten auf ein geringes Maß zu reduzieren und diese Arbeiten möglichst so vorzunehmen, dass die Auswirkungen auf den Umfang und die Zeitdauer der Leistungseinschränkung gering bleiben.
- 4.5 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 Multimediaervertrages erforderlich werden.
- 4.6 Die Buchung eines höher-/niedrigpreisigen Telefonie- oder Internet-Produkts bei SSW, das über das Leistungsspektrum in Umfang oder Qualität eines bestehenden Vertrages vom Leistungsspektrum abweicht (Upgrade/Downgrade der Leistungen) gilt wie ein neuer Vertragsabschluss hinsichtlich der Kündigungsmöglichkeiten und der Vertragslaufzeit, insbesondere Dauer und Beginn. Ein Downgrade ist nur gegen ein Entgelt gemäß Preisliste möglich und kann nicht lediglich durch Bestellung eines Produkts geringeren Leistungsumfanges auf denselben Anschlussinhaber erfolgen. Eine gesonderte Vereinbarung ist notwendig.
- 4.7 SSW erhebt gemäß Preisliste eine Gebühr vom Kunden, wenn dieser im Ausbaubereich des mit Glasfaser der SSW erschlossenen Gebietes umzieht und die bezogene Leistung von SSW weiterhin erbracht werden kann.

### § 5 Hardware-Überlassung

- 5.1 Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SSW angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SSW leih- oder mietauftraglich käuflich überlassen wird (im Folgenden auch „überlassene Hardware“ genannt). Der Kunde hat auch das Recht, die erforderlichen Telekommunikationseinrichtungen selbst zu stellen und zu betreiben (im Folgenden auch „kundeneigene Endeinrichtungen“ oder „eigene Telekommunikationseinrichtungen“ genannt). Bei der Nutzung kundeneigener Endeinrichtungen ist der Kunde ausschließlich alleine für die ordnungsgemäße Einrichtung, Funktion und Wartung verantwortlich und hat alle erforderlichen Sicherheitseinstellungen und Updates selbst vorzunehmen.
- 5.2 Von SSW leih- oder mietauftraglich überlassene Hardware (Router, AOL, ONT) steht und bleibt im Eigentum von SSW, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird. Der Router als Leih- oder Mietsache geht nach Ende der Erstvertragslaufzeit in das Eigentum des Kunden über.
- 5.3 Von SSW käuflich überlassene Hardware (Router, AOL, ONT) geht nach vollständiger Bezahlung in das Eigentum des Kunden über, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.



- 5.4 SSW ist berechtigt, für die lei- oder mieltweise überlassene Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt verzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses nach ordnungsgemäßer Rückgabe der Hardware, zu deren Sicherung die Hinterlegungsgebühr erhoben wurde mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
- 5.5 SSW behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SSW entsprechenden Zugang zu gewähren.
- 5.6 Der Kunde ist verpflichtet, SSW über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der lei- oder mieltweise überlassenen Hardware wie z. B. den Kabelreceiver/SmartCard beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SSW den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- 5.7 Nach Beendigung des Vertrages kann der Kunde verpflichtet werden, lei- oder mieltweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Schleswiger Stadtwerke GmbH, Werkstraße 1, 24837 Schleswig, zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 trotz Mahnung und Fristsetzung nicht nach, so wird SSW dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert in Rechnung stellen.
- 5.8 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der lei- oder mieltweise überlassenen Hardware oder den Verlust solcher Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15% des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SSW kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 5.9 Nach Eigentumsübergang der Geräte auf den Kunden ist dieser angehalten, die Geräte in regelmäßigen Abständen auf ihre Funktionssicherheit zu prüfen und bei erkennbaren Beeinträchtigungen (z. B. Fehler am Netzstecker, ungewöhnliche Geräusche eines Trafos usw.) von einem qualifizierten Fachmann prüfen zu lassen. Ist nach der Bedienungsanleitung ein regelmäßiger Service erforderlich, ist dieser durch den Kunden durch eine hierfür qualifizierte Person auf eigene Kosten und eigene Verantwortung vorzunehmen.
- 5.10 Der Kunde hat zudem bei überlassener Hardware als Beistellung und Mitwirkungspflicht sichere Umgebungsbedingungen zu gewährleisten (Schutz gegen Wasser und Feuchtigkeit, Kälte unter 5 Grad und Hitze über 40 Grad, extremen Schmutz und Staub sowie baulicher Schutz (Raum mit verschließbarer Tür) gegen unberechtigten Zugriff Dritter). Der Kunde ist zudem dafür verantwortlich, in zumutbarem Maße für die IT-Sicherheit (insbesondere Passwortschutz, Verschlüsselung bei WLAN usw.) gegen missbräuchliche Zugriffe Dritter zu sorgen. Der Kunde hat jede Nutzung zu vertreten, die er in zurechenbarer Weise unter Verstoß gegen die vorgenannten Verpflichtungen ermöglicht hat.

#### § 6 Routerwahlrecht

- 6.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SSW setzt diese Regelungen wie folgt um:
- 6.1.1 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SSW in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SSW“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SSW „www.stadtwerke-sh.de“.
- 6.2 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SSW sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 6.3 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SSW
- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
  - keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
  - keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
  - dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SSW-CPEs gewährt.
- 6.4 In der Regel sehen die Produkte der SSW den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von SSW provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität allein verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatible Router) ist SSW berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach § 23 dieser AGB zu ergreifen.

#### § 7 Voraussetzung für die Leistungserbringung

- 7.1 Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Hausanschluss an das Netz der SSW gemäß nachfolgenden Hausanschluss-AGB sowie ein vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose). Erfordert die Nutzung weiterer Endeinrichtungen und/oder nimmt der Kunde nicht die von SSW angebotenen Endeinrichtungen mielt-, leiweise oder käuflich überlassen in Anspruch, ist weitere Nutzungsvoraussetzung, dass der Kunde die erforderlichen Endgeräte selbst stellt und ordnungsgemäß einrichtet und wartet, siehe auch § 5 Abs. 1 dieser AGB.
- 7.2 Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine gegebenenfalls notwendige Hausinstallation, hat der Kunde als Leistungsvoraussetzung die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und SSW geschlossen wird.
- 7.3 Alle Leistungen von SSW sind davon abhängig, dass der Kunde für die im räumlichen Verantwortungsbereich des Kunden durch SSW aufgestellten Geräte und/oder die dem Kunden durch SSW zur Leistungserbringung überlassenen Geräte mit Strom nach den deutschen Normen versorgt. Siehe § 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden.
- 7.4 SSW hält zur Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate für den Kunden auf Wunsch Informationen zur Messung bereit.
- 7.5 SSW kann die Leistung verweigern, wenn es für SSW einen unverhältnismäßigen Aufwand bedeuten würde, die für die Leistung erforderlichen technischen Voraussetzungen zu schaffen und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. Eine solche Unverhältnismäßigkeit wird in der Regel angenommen,

wenn der Aufwand mehr als 60 % über dem Entgelt für die Einrichtung der entsprechenden Leistung liegt (z. B. die Kosten für die Errichtung eines Anschlusses das einmalige Anschlussentgelt um mindestens 60 % übersteigen).

- 7.6 SSW wird unter den Voraussetzungen des § 275 BGB (Ausschluss der Leistungspflicht) von der Leistung frei und kann diese damit verweigern. In diesen Fällen gilt, dass SSW ohne Schadensersatz von der Leistung frei wird, es sei denn, SSW hat den Eintritt des Ereignisses, welches zur Anwendung von § 275 BGB führt, zu vertreten.

#### § 8 Leistungstermine und Fristen

- 8.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SSW erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung - auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben - setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- 8.2 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn SSW diese ausdrücklich schriftlich bestätigt, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch SSW geschaffen hat, so dass SSW den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- 8.3 SSW ist berechtigt, den Multimediavertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von SSW nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücksnutzungsvertrages (§ 3 dieser Multimedia-AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigter einen bereits abgeschlossenen Grundstücksnutzungsvertrag kündigt.
- 8.4 Der Kunde ist zur Kündigung des Multimediavertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn SSW den Grundstücksnutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.
- 8.5 Gerät SSW in Leistungsverzug, ist der Kunde nach Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.
- 8.6 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SSW verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SSW wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 8.7 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

#### § 9 Preise und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SSW erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SSW zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter [www.stadtwerke-sh.de](http://www.stadtwerke-sh.de).
- 9.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 9.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 9.4 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG.
- 9.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKK ohne Verzichtserklärung jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Für andere Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet, § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsabteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt dieser spätestens 10 Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. Ziff. 9.6 erhebt.
- 9.6 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SSW erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SSW wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 9.7 SSW trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- 9.7.1 Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
- 9.7.2 Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden.
- 9.7.3 Die Löschung durch SSW nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
- 9.7.4 Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 9.8 Kunden können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Schleswiger Stadtwerke GmbH, Werkstraße 1, 24837 Schleswig oder per E-Mail an [glasfaser@stadtwerke-sh.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-sh.de).
- 9.9 Beanstandungen sind formlos in Textform einzureichen, vorzugsweise per E-Mail an [glasfaser@stadtwerke-sh.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-sh.de). Wir sichern Ihnen zu, mit der Bearbeitung Ihrer Beanstandung binnen zwei Arbeitstagen zu beginnen und diese schnellstmöglich abschließend zu bearbeiten. Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SSW anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

## § 10 Gewährleistung und Minderung

- 10.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbehebung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor.
- 10.2 Soweit die SSW Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die SSW ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der SSW die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der SSW schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 10.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der SSW unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der SSW innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei SSW durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 10.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 10.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: Schleswiger Stadtwerke GmbH, Werkstraße 1, 24837 Schleswig oder per E-Mail an [glasfaser@stadtwerke-sh.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-sh.de). Stellt SSW dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln – an SSW zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt SSW. Geräte, die nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei SSW eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 10.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 10.7 Die Mängelanzugefristen nach Ziffer 10.3 und 10.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 10.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen:
- 10.8.1 wenn es zu erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
- 10.8.2 wenn es zu anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt. Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- 10.9 Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben 1) und 2) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SSW den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 16.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 10.10 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SSW zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

## § 11 Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

- 11.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SSW nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SSW hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen. Die SSW wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die SSW ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 11.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 11.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKKU ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 11.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKKU darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 11.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz,

an die SSW zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.

- 11.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SSW die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.
- 11.7 Gerät die SSW mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach § 18 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach § 16 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SSW eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmern bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.
- 11.8 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann SSW auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

## § 12 Elektronische Rechnung / Papierrechnung

- 12.1 Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden gegenüber SSW.
- 12.2 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von SSW nach seiner Wahl in Papierform oder in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats bereitgestellt. Wird SSW ein Online-Portal installieren, so wird der Kunde darüber rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. 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 abzurufen. Wird eine elektronische Rechnung vereinbart, erfolgt auch die Versendung eines eventuell vereinbarten Einzelverbindungsabweisung entsprechend elektronisch. Sämtliche Entgelte sind zehn Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen.

## § 13 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 13.1 Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 3 Abs. 4 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat SSW unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, SSW den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Multimediavertrag gegebenenfalls gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- 13.2 Der Kunde ist verpflichtet, die SSW-Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
- 13.2.1 SSW unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
- 13.2.2 die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
- 13.2.3 die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
- 13.2.4 anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Telekommunikation-Telematien-Datenschutzgesetz (TTDSG) und dem Telekommunikationsgesetz (TKG) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
- 13.2.5 SSW 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;
- 13.2.6 nach Abgabe einer Störungsmeldung, SSW 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.
- 13.3 Der Kunde:
- 13.3.1 darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilsystem von SSW bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen;
- 13.3.2 hat SSW gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
- 13.3.3 Nutzt der Kunde eigene Telekommunikationseinrichtungen, so hat er in ausschließlich eigener Verantwortung deren ordnungsgemäße Einrichtung, Betrieb und Wartung zu verantworten (Details vgl. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienste (TK-Dienste-AGB § 2b).

## § 14 Eigentum von SSW

- 14.1 SSW bleibt Eigentümer aller netzseitigen SSW Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer und Netzabschluss-einrichtungen. SSW installiert diese so, dass sie bestimmungsgemäß wieder von dem Grundstück/Haus entfernbar sind.
- 14.2 Der Kunde wird sicherstellen, dass SSW bei Beendigung des Vertrages sämtliche vorgenannte Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.
- 14.3 Nach ordentlicher Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten die ihm miet- oder leasingweise überlassene Hardware einschließlich Zubehör an die Schleswiger Stadtwerke GmbH zurückzugeben (vgl. § 5).

### § 15 Nutzungen durch Dritte

- 15.1 Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede direkte oder mittelbare Nutzung der SSW-Dienste durch Dritte außerhalb einer sozialadäquaten Nutzung ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SSW gestattet. Insbesondere ist entsprechend auch die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte nicht ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis gestattet (es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden).
- 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 (vgl. zu den Sicherungspflichten auch oben, § 5.10).

### § 16 Verfügbarkeit der Dienste / Entschädigung und Erstattung

- 16.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. 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 Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 10.8 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 16.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.
- 16.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SSW nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 16.4 Versäumt SSW einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 16.5 Verbraucher bzw. KKKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 16.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 16.6 Ziff. 16.1 und 16.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 16.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 16.1 bis 16.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen des § 18 bleiben hiervon unberührt.
- 16.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgezogen. SSW behält sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 16.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von 8 Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: Schleswiger Stadtwerke GmbH, Werkstraße 1, 24837 Schleswig oder per E-Mail an [glasfaser@stadtwerke-sh.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-sh.de).

### § 17 Dienstqualität / Unterbrechung von Diensten

- 17.1 SSW stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 17.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt SSW die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.
- 17.3 SSW 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 betriebsbedingender oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 17.4 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von SSW voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- 17.5 SSW ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- 17.6 Soweit ein Recht von SSW zur Unterbrechung des Dienstes besteht, werden die hierdurch verursachten Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeiten bei der Berechnung der Verfügbarkeit mitgerechnet.

### § 18 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- 18.1 Die SSW haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 18.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis.

Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

- 18.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 Euro.
- 18.4 Die SSW haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SSW nicht zu vertreten sind.
- 18.5 SSW 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 Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- 18.6 In Bezug auf die von SSW entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 18.7 Für den Verlust von Daten haftet SSW über die vorstehenden Regelungen dieses § 17 hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.
- 18.8 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.
- 18.9 Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die SSW oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SSW-Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.
- 18.10 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SSW.
- 18.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

### § 19 Überdurchschnittliche Nutzung

- 19.1 Nutzt der Kunde Flatrate-Produkte von SSW, ist er mit Rücksicht auf weitere Teilnehmer der Infrastruktur von SSW verpflichtet, diese Produkte maßvoll zu nutzen (Fair Usage). Von einer fairen Nutzung wird nicht mehr ausgegangen, wenn der Kunde die Infrastruktur von SSW nicht nur kurzzeitig durch weit überdurchschnittliches Internet-/Fax- oder Telefonnutzungsverhalten hinaus belastet.
- 19.2 Der private Zugang beim Kunden ist für die Nutzung durch die Mitglieder des Haushalts bestimmt und darf keinen öffentlichen, insbesondere gewerblichen Charakter erlangen.

### § 20 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- 20.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 20.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKKU ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitiger geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.
- 20.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 20.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und SSW jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht werden.
- 20.5 Das Recht zur außerordentlichen, d.h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
- 20.5.1 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 § 3 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB zur Anwendung kommt;
- 20.5.2 der Kunde zahlungsunfähig ist;
- 20.5.3 der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 13.2.2 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist;
- 20.5.4 eine erforderliche Grundstückseigentümergeklärung zurückgezogen wird;
- 20.5.5 SSW ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss;
- 20.5.6 der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt;
- 20.5.7 eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61TKG mindestens 14 Tage anhält und SSW die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat;
- 20.5.8 der Kunde die Telefon-, Internet-, On-Demand- und Pay-TV- Dienste missbräuchlich im Sinne des § 5, besonders § 5.6., 5.8 und 5.17 der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (TK-Dienste-AGB) nutzt.
- 20.6 Für Kündigungen durch Verbraucher ist eine Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 20.7 Verstößt der Kunde gegen die in § 13.2.1, 13.2.3 und 13.2.6 dieser Multimedia-AGB genannten Pflichten, ist SSW nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 20.8 Kündigt SSW den Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, ist der Kunde verpflichtet, SSW einen in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Dieser bemisst sich in Höhe der Hälfte der Summe der monatlichen Grundentgelte, die ohne die Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlen gewesen wären. Grundentgelte sind die Entgelte, die verbindungsunabhängig abgerechnet werden. Ist eine feste Vertragslaufzeit vereinbart, so ist die Restlaufzeit ab dem Zeitpunkt maßgeblich, zu dem die vorzeitige Kündigung wirksam wird bis zum Ende der ursprünglich vereinbarten festen Vertragslaufzeit. Dieser pauschalierte Schadensersatz wird als Einmalzahlung ab Wirksamkeit der Kündigung fällig, sobald SSW diesen in Rechnung stellt. Der Schadensbetrag ist höher anzusetzen, wenn SSW einen höheren Schaden nachweist. Er ist niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.

**20.9** Gegebenenfalls bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

#### § 21 Umzug

**21.1** Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SSW verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

**21.2** SSW kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SSW.

**21.3** Wird die Leistung von SSW am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 21.1 angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

#### § 22 Anbieterwechsel

**22.1** SSW stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgehenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SSW und das abgehende Unternehmen sicher, 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.

**22.2** SSW weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgehenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn der abgehende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

**22.3** Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

**22.4** Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

**22.5** Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

**22.6** Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SSW.

#### § 23 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

**23.1** Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.

**23.2** Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 11 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren „Datenschutzinformation gem. Art. 13ff. DSGVO in Verbindung mit TKG sowie TTDSG“ unter [www.stadtwerke-sh.de/datenschutz](http://www.stadtwerke-sh.de/datenschutz).

#### § 24 Widerrufsrecht für Verbraucher

**24.1** Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden (sog. „Haustürgeschäfte“) oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.

**24.2** Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

#### § 25 Einleitung eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens

**25.1** Kommt es zwischen SSW und dem Kunden zum Streit darüber, ob SSW dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 51 bis 72 TKG) oder dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn. Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) verwiesen.

**25.2** Im Übrigen nimmt SSW an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

**25.3** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### § 26 Schlussbestimmungen

**26.1** Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SSW abtreten bzw. übertragen.

**26.2** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien das Schriftform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SSW und ihre Partner.

**26.3** Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SSW gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

**26.4** Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der Schleswiger Stadtwerke GmbH in Schleswig.

**26.5** Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

#### Ergänzende AGB für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)

##### § 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen der Schleswiger Stadtwerke GmbH (SSW) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediale Dienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimediale-AGB der SSW, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

##### § 2 Vorvermarktungsphase

Für den Fall, dass der Realisierung eines Hausanschlusses eine Vorvermarktungsphase vorausgeht, durch die erst ermittelt werden soll, ob eine hinreichende Anzahl von Kunden für einen wirtschaftlichen Ausbau gewonnen werden kann gilt was folgt:

**2.1** Die Vorvermarktungsphase startet zum Zeitpunkt der Aufnahme vertrieblicher Aktivitäten seitens des Netzbetreibers zur Vermarktung eines Grundstück- und Hausanschlusses in einem definierten Ausbaubereich. Als Ausbaubereich wird ein festgelegtes Gebiet bezeichnet, in dem das Glasfasernetz zur Versorgung der Kunden noch errichtet wird.

**2.2** Die Vorvermarktungsphase endet für das jeweilige Grundstück an einem vom Netzbetreiber kommunizierten Stichtag für den jeweiligen Bauabschnitt, in dem das jeweilige Grundstück liegt.

**2.3** Erst wenn der Netzbetreiber den Kunden über den Abschluss einer erfolgreichen Vorvermarktungsphase informiert wird (i.d.R. mit Auftragsbestätigung) der Vertrag verbindlich.

##### § 3 Grundstücksbenutzung

**3.1** Kunden und Anschlussnehmer, die Grundstückseigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von SSW genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke des Eigentümers mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.

**3.2** Der Kunde oder Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstücks zu benachrichtigen.

**3.3** Kunden und Anschlussnehmer, die nicht Grundstückseigentümer sind, haben auf Verlangen von SSW die schriftliche Zustimmung des Grundstückseigentümers zur Benutzung des zu versorgenden Grundstücks im Sinne des Absatzes 1, unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen, beizubringen.

##### § 4 Hausanschluss

**4.1** Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt (HÜP). Dieser verbindet die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz von SSW (Schnittstelle zum öffentlichen Telekommunikationsnetz von SSW).

**4.2** SSW installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen Hausübergabepunkt als Abschluss ihres Breitbandnetzes (öffentliches Telekommunikationsnetz) auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt. SSW bestimmt die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Wohngebäudes, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.

**4.3** SSW überlässt den Hausübergabepunkt dem Hauseigentümer nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von SSW in Anspruch nehmen können.

**4.4** Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von SSW den Hausübergabepunkt zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilanlage angemessen auszugleichen sind.

**4.5** Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von SSW oder durch deren Beauftragte bestimmt.

**4.6** Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von SSW und stehen in ihrem Eigentum oder werden über SSW von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der SSW. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SSW oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

- 4.7 SSW ist berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus gesonderten Berechnungen von SSW. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Hausanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden.
- 4.8 Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SSW unverzüglich mitzuteilen.
- 4.9 Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärker, Medienwandler, optische Netzabschlussgeräte usw.) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung.

#### § 5 Kundenanlagen / Hausinstallation

- 5.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem Hausanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.
- 5.2 SSW ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- 5.3 Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von SSW stehen, durch SSW unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.
- 5.4 Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von SSW verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).

#### § 6 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

- 6.1 Der Kunde informiert SSW direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.
- 6.2 SSW behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- 6.3 Die Anbindung der Kundenanlage durch SSW erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßen und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, Technischen Anschlussbedingungen (TAB) und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.
- 6.4 Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SSW oder deren Beauftragte.
- 6.5 Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von SSW festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SSW unverzüglich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SSW nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

#### § 7 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Betrieb eigener Telekommunikations-einrichtungen / Mitteilungspflichten

- 7.1 Vom Kunden selbst betriebene Telekommunikations-einrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SSW oder Dritter ausgeschlossen sind. Diese Einrichtungen haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen zu entsprechen.
- 7.2 Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikations-einrichtungen, 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 End-einrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SSW weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SSW liegen.
- 7.3 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 SSW keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- 7.4 SSW wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikations-einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikations-dienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen
- 7.5 Zur vorgenannten Information ist SSW gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SSW dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikations-einrichtungen 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.
- 7.6 SSW empfiehlt dem Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikations-einrichtungen 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 Telekommunikations-einrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SSW diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

#### § 8 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten von SSW den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SSW zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

#### § 9 Technische Anschlussbedingungen

- 9.1 Die Technischen Anschlussbedingungen (TAB) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz von SSW angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für SSW-Kunden. SSW behält sich daher vor, Anschlussan-

träge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. SSW behält sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen kann SSW bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.

- 9.2 Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei SSW zu klären.

#### § 10 Verwendung der Signalspannung

- 10.1 Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.
- 10.2 Werden Mängel in der Hausverteilereinrichtung trotz wiederholter Aufforderungen durch SSW vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SSW berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.
- 10.3 Die Entfernung oder Beschädigung der von SSW an ihren Anlagenteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenvernichtung strafrechtlich verfolgt werden.

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

#### § 1 Geltungsbereich

Die Schleswiger Stadtwerke GmbH (SSW) erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen (die Leistungen) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für „TK-Dienste“, die zusätzlich und vorrangig zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird. Die TK-Dienste-AGB gelten klarstellend auch für den Internet-Access-Dienst, den SSW für den Kunden bereitstellt.

#### § 2 Leistungsumfang, Netzzugang und Sprach- und Datenkommunikation

- 2.1 SSW ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.
- 2.2 Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SSW eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (ONT) am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt (ONT) bis zu seinen Telefonendgeräten selbst vorzunehmen. Nutzt der Kunde eigene Telekommunikations-einrichtungen, ist er ausschließlich selbst für die ordnungsgemäße Einrichtung und deren Betrieb verantwortlich. SSW wird dem Kunden in Textform die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss solcher Einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikations-dienste unaufgefordert und kostenfrei zur Verfügung stellen.
- 2.3 Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die maximal mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (siehe insbesondere das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Preis- und Leistungsliste, die im Internet unter [www.stadtwerke-sh.de](http://www.stadtwerke-sh.de) eingesehen werden können (vgl. § 4 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen eine mittlere Verfügbarkeit des Zugangssystems von 97% gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.
- 2.4 Mittels der Verbindungsleistungen von SSW 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. Verbindungen im SSW-Netz bieten, sofern nichts anderes vereinbart ist, eine mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit von 97%. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von SSW-Anschluss-Leistungsmerkmalen und der Internet-Zugang eingeschränkt sein. Die Leistungen von SSW 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 Konferenz. Auf ausdrücklichen Wunsch wird SSW die „Rufnummernübermittlung“ ständig unterdrücken.
- 2.5 Vorbehaltlich der Anmietung oder des Leasings von technischen Geräten, wie beispielsweise Telefonendgeräte, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.
- 2.6 Im SSW-Netz sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- 2.7 SSW behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicenummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) im Rahmen der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit und nach den Bestimmungen des TKG durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- 2.8 Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der SSW-Rechnung an SSW, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an SSW werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.
- 2.9 Auf Wunsch des Kunden wird SSW netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung richten sich nach der aktuell geltenden Preisliste. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann SSW für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.
- 2.10 Die in den von SSW angebotenen Leistungen enthaltenen Flatrates sind anschlussgebunden und können von daher nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.
- 2.11 SSW behält sich das Recht vor, bei einer Flatrate die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen. Die sofortige Wiederwahl ist möglich.

#### § 2a Leistungsumfang Internet-Access

- 2a.1 SSW stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
- a) den Zugang über den Zugangsknoten (Point of Presence „PoP“) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließ-

lich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von SSW erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt SSW keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot von SSW, wenn sie ausdrücklich als Angebot von SSW bezeichnet sind.

- b) Die Qualität und der Service-Level (z. B. maximale Download-Geschwindigkeit usw.) bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Vereinbarungen laut Auftragsformular. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von SSW angebotenen Internetzugangsdienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97%. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass SSW beim Internet-Access 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 SSW-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen von SSW. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten von SSW.
- c) Die Schnittstelle wird für den üblichen privaten Gebrauch innerhalb der „Fair-Use-Policy“ (vgl. § 7 Abs. 1 der TK-Dienste-AGB) 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 als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von SSW ermöglicht.
- 2a.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 SSW, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- 2a.3** Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SSW im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- 2a.4** SSW ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SSW dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- 2a.5** Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SSW angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SSW zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden gegebenenfalls überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und gegebenenfalls Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
- 2a.6** Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle 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.
- 2a.7** Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er dies SSW unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei SSW anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100 Euro. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 1 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte, die bis zur unverzüglichen Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt.
- 2a.8** Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang von SSW 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.

## § 2b Nutzung eigener Telekommunikationsendrichtungen

- 2b.1** Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von SSW (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendrichtungen, gelten hierfür die in diesen AGB bestimmten Regeln und insbesondere Folgendes:
- 2b.2** Telekommunikationsendrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SSW oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendrichtungen zu entsprechen.
- 2b.3** Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendrichtungen, 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 Endrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. SSW weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken, noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von SSW liegen.
- 2b.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 SSW keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.
- 2b.5** SSW wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei im Zuge des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen.
- 2b.6** Zur vorgenannten Information ist SSW gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass SSW dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendrichtungen 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.
- 2b.7** SSW empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendrichtungen 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 Telekommunikationsendrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird SSW diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

## § 3 Sperre des Zugangs zum öffentlichen Netz

- 3.1** SSW darf die zu erbringenden Leistungen an einen Teilnehmer unbeschadet anderer gesetzlicher Vorschriften nur nach Maßgabe der folgenden Absätze 2 bis 5 und nach § 61 S. 5 TKG („Rufnummernmissbrauch“) ganz oder teilweise verweigern (Sperre). § 164 Abs. 1 TKG („Notruf“) bleibt unberührt - dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle einer Sperre weiter Notrufe nach den hierfür geltenden Bestimmungen ausführen kann.
- 3.2** Wegen Zahlungsverzugs darf der Anbieter eine Sperre durchführen, wenn der Teilnehmer nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist und der Anbieter die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Teilnehmers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter im Sinne des § 61 Abs. 4 TKG außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 3.3** SSW darf seine Leistung einstellen, sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird.
- 3.4** SSW darf eine Sperre durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird.
- 3.5** Die Sperre ist, soweit technisch möglich und dem Anlass nach sinnvoll, auf bestimmte Leistungen zu beschränken. Sie darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Netzwerkzugangs darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen erfolgen.
- 3.6** SSW ist nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung verpflichtet, den Anschluss des Kunden nach dem in Absatz 5 geregelten Verfahren zu sperren, wenn der Kunde durch sein Telefonverhalten wiederholt oder schwerwiegend gegen gesetzliche Verbote verstößt.
- 3.7** Soweit ein monatlicher Grundpreis vereinbart ist, bleibt der Kunde auch während einer Sperre zu dessen Zahlung verpflichtet.

## § 4 Beanstandungen gegen Rechnungen

- 4.1** Beanstandungen, beziehungsweise Einwendungen gegen die Höhe der Rechnungen oder einzelne in Rechnung gestellte Forderungen hat der Kunde unverzüglich, spätestens jedoch acht Wochen nach Rechnungsdatum mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, oder E-Mail) zu erheben, ohne dass hierdurch jedoch die Fälligkeit berührt wird. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung; SSW wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Im Falle von Beanstandungen nimmt SSW nach den gesetzlichen Vorschriften des TKG eine Überprüfung vor und wird den Kunden über das Ergebnis informieren.
- 4.2** Schlichtung – Die Schleswiger Stadtwerke GmbH nimmt nicht an Verfahren mit Verbrauchern zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Sobald SSW Online-Geschäftsverkehr anbietet gilt: Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherschwere zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Unsere E-Mail-Adresse ist: [glasfaser@stadtwerke-sh.de](mailto:glasfaser@stadtwerke-sh.de).
- 4.3** Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von SSW aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen spätestens sechs Monate nach Versendung der Rechnung gelöscht.
- 4.4** Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft SSW keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- 4.5** Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung (vgl. §§ 9 und 12 Multimedia-AGB) mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgebolten Verbindungen. 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. Auf die weiteren verpflichtenden Regelungen des § 65 TKG (Einzelverbindungs nachweis) wird hingewiesen.
- 4.6** Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SSW nach Maßgabe von § 67 TKG Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.
- 4.7** Fordert SSW ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach Absatz 6, so erstattet SSW das vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Entgelt spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung.
- 4.8** 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.

## § 5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 5.1** Soweit für die betreffende Leistung von SSW die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SSW bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- 5.2** Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen (siehe im Detail Abs. 6 f.);
  - dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes/SDN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - SSW unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SSW dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- 5.3** Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet:

- a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SSW 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) dem Beauftragten von SSW den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Multimedia-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder SSW zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- 5.4 Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 2a) und b) genannten Pflichten, ist SSW sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- 5.5 Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsantrag deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- 5.6 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 Jugendmediensstaatsvertrags (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 auf-fordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);
- c) grausame oder sonst unzumutbare Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unzumutbare 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 Multimedia e.V.“ oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telekommunikation e.V.“ verstoßen. Das Verbot erfasst auch das Herunterladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- 5.7 Das in Absatz 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.
- 5.8 Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz 6 vom Server herunterzuladen.
- 5.9 Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SSW dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- 5.10 Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- 5.11 Falls SSW in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde auf 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, SSW bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde SSW im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde SSW zu ersetzen.
- 5.12 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SSW mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- 5.13 Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- 5.14 Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SSW 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.
- 5.15 Die Internet-Flatrate darf nicht zu Zwecken genutzt werden, deren Nutzerverhalten über das eines privaten Endverbrauchers hinausgeht. Sollte eine gewerbliche oder freiberufliche Nutzung festgestellt werden, so werden die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste für Gewerbekunden abgerechnet.
- 5.16 Der Anschluss eines Rechners an das Kommunikationsnetz von SSW als speziell hierfür ausgelegter Server oder als Rechereinheit, die überwiegend als Server dient, ist im Privattarif nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Gewerbekundenanschluss voraus. Von vorstehender Klausel wird eine Endkundenbetriebsübliche Freigabe von Dateien auf dem Rechner im Rahmen persönlich bekannter Nutzer nicht erfasst.
- 5.17 Der Kunde ist verpflichtet, jede missbräuchliche Nutzung der Leistungen von SSW zu unterlassen. Missbräuchlich sind insbesondere folgende Verhaltensweisen des Kunden:
- Datenfestverbindungen wie gewerbliche oder freiberuflich genutzte VPN oder ähnliche Einrichtungen im Privattarif,
  - Drahtloszugänge (insbesondere WLAN-Zugänge) für einen unbestimmten Nutzerkreis außerhalb des persönlichen Umfelds des Anschlussinhabers.
- 5.18 Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SSW berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

#### § 6 Flatrate und TK-Sonderprodukte

Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderzielen/Sonderrufnummern (Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz sowie ausländische Festnetz). Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Flatrate Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

#### § 7 Besondere Pflichten für TK-Flatrate-Kunden / Fair Usage

- 7.1 Nimmt der Kunde die von SSW angebotene TK-Flatrate oder ein TK-Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SSW-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SSW-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Telefonverhalten hinaus belastet. Von einer fairen Nutzung wird nicht mehr ausgegangen, wenn der Kunde die Infrastruktur von SSW nicht nur kurzzeitig durch weit überdurchschnittliches Internet-/Fax- oder Telefonnutzungsverhalten hinaus belastet. Der private Zugang beim Kunden ist für die Nutzung durch die Mitglieder des Haushalts bestimmt und darf keinen öffentlichen, insbesondere gewerblichen Charakter erlangen.
- 7.2 Der Kunde ist verpflichtet, die TK-Flatrate bzw. das TK-Sonderprodukt 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 Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SSW vermeidet,
- b) Anrufweiterschaltungen oder Rückrufnummern 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.

#### § 8 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

- 8.1 Soweit für die Erbringung der Leistungen von SSW Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SSW keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SSW tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- 8.2 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.
- 8.3 Ansonsten erbringt SSW 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..
- 8.4 Nach Zugang der Störungsmeldung ist SSW zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet.
- 8.5 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SSW oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 8.6 Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SSW das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen (siehe auch geltende Preis- und Leistungsliste).

#### § 9 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis und Speicherung von Abrechnungsdaten

Es gelten die Bestimmungen der „Datenschutzinformation gem. Art. 13ff. DSGVO in Verbindung mit TKG sowie TTDSG“ der SSW, die unter [www.stadtwerke-sh.de](http://www.stadtwerke-sh.de) abrufbar ist.

#### § 10 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme

- 10.1 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmer-Rufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 108 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 10.2 Der Kunde hat gem. § 59 TKG das Recht, die ihm zugeteilte(n) Rufnummer(n) unabhängig von dem Unternehmen, das den Telefondienst erbringt, bei einem Anbieterwechsel wie folgt beizubehalten, im Fall geografisch gebundener Rufnummern (Festnetznummern) an einem bestimmten Standort. Dies gilt nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerteilräume, die für einen Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig. Die technische Aktivierung der Rufnummer hat in jedem Fall innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.
- 10.3 Für Anschlüsse im Festnetz gelten § 21 Umzug und § 22 Anbieterwechsel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) der SSW.

#### § 11 Teilnehmergeverzeichnisse

- 11.1 SSW trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass er selbst mit Namen und/oder Anschrift in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmergeverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmergeverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- 11.2 SSW darf im Einzelfall Auskunft über die in Teilnehmergeverzeichnissen enthaltenen Kunden 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.

#### § 12 Inverssuche

Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmergeverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift Auskunft erteilen, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat. SSW weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der SSW widersprechen kann.



### Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für TV (TV-AGB)

#### § 1 Geltungsbereich

Schleswiger Stadtwerke GmbH (SSW) erbringt alle von ihr angebotenen Fernsehdienste und Mehrwertdienste (die Leistungen) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB gelten, sowie zu den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### § 2 Rundfunkbeitrag

Die Bestellung, Zahlung oder das sonstige Vertragsverhältnis zu SSW entbindet nicht von der Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtung, welche den Rundfunkbeitrag betreffen. SSW zieht insbesondere nicht den Beitrag ein.

#### § 3 Leistungsumfang

- 3.1 SSW übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SSW mit herkömmlichem Antennenaufwand 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.
- 3.2 SSW übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmbieter/-veranstalter) ermöglichen.
- 3.3 Sofern SSW 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.
- 3.4 SSW behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle 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 SSW um gleichwertigen Programmersatz bemühen. Änderungen der Senderlisten werden auf der Internetseite zum Abruf oder Download bereitgestellt.
- 3.5 Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- 3.6 Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so ist SSW für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.
- 3.7 Bei Leistungsstörungen oder Begrenzungen der Sendeanstalten, Programmlieferanten oder Satellitenbetreibern oder anderer Zulieferer, deren Signale durch SSW aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von 7 Tagen überschreiten. Dies gilt auch für Leistungsstörungen in Folge von Ereignissen höherer Gewalt (z. B. Streik, Krieg, Aufruhr, Satellitenausfall- oder Störung bzw. Transponderwechsel, atmosphärische Einflüsse).

#### § 4 Pflichten des Kunden

- 4.1 Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.
- 4.2 Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- 4.3 Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- 4.4 Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SSW eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- 4.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, einen (soweit von SSW angeboten) 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 SSW installiert werden.

#### § 5 Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SSW gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- 5.2 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.
- 5.3 Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so kann SSW die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z. B. Video-on-demand-Dienste) verweigern.
- 5.4 Gesetzlich ist SSW 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 SSW mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) mitzuteilen.

#### § 6 Zahlungsbedingungen

Die Mindestvertragslaufzeit, Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist des TV-Angebotes ergibt sich aus dem Auftragsformular. Der Vertrag beginnt mit der schriftlichen oder elektronischen Annahmeerklärung der Bestellung durch SSW.

#### § 7 Änderungen

Ändert der Kunde die von SSW hergestellte technische Umgebung ist SSW für eine qualitative Beeinträchtigung des Angebots nicht verantwortlich.

#### § 8 Datenschutz

Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), das Telekommunikation-Telemedien-Datenschutzgesetz (TTDSG) sowie der Rundfunkstaatsvertrag Anwendung.

### Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Pay-TV (Pay-TV-AGB)

#### § 1 Geltungsbereich

Die Schleswiger Stadtwerke GmbH (SSW), erbringt alle von ihr angebotenen Pay-TV-Dienste (der Dienst) gegenüber Kunden auf der Grundlage der folgenden Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pay-TV (Pay-TV-AGB). Sie gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Multimedia-AGB) sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

#### § 2 Leistungsumfang

- 2.1 SSW ermöglicht dem Kunden Zugang im Rahmen ihrer bestehenden technischen, betrieblichen und rechtlichen Möglichkeiten zu SSW eigenen verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste verschiedenartige Programmpakete anbieten. Art, Umfang und Preise der Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Informationsbroschüren von SSW.
- 2.2 SSW stellt dem Kunden verschlüsselte digitale Signale seines Signalleferanten zum Empfang der vom Kunden zuvor gewählten Programmpakete und/oder einzelner Programme/Filme und/oder anderer Dienste (im Folgenden „digitales Pay-TV-Angebot“) zur Verfügung. SSW stellt hierbei die digitalen Signale an den Kunden unverändert in der Form zur Verfügung, in der sie sie selbst von ihren Signalleferanten erhalten hat.
- 2.3 SSW kann ihre Leistungen auch unter anderen Bezeichnungen anbieten, als sie im Vertrag vorgesehen sind. Das Ändern der Bezeichnung stellt keine inhaltliche Änderung des Programmangebotes dar. Den Vertragsparteien steht wegen einer Änderung der Bezeichnung als solcher daher kein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 2.4 Bei Leistungsstörungen oder Begrenzungen der Sendeanstalten, Programmlieferanten oder Satellitenbetreibern oder anderer Zulieferer, deren Signale durch SSW aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von 7 Tagen überschreiten. Dies gilt auch für Leistungsstörungen in Folge von Ereignissen höherer Gewalt (z. B. Streik, Krieg, Aufruhr, Satellitenausfall- oder Störung bzw. Transponderwechsel, atmosphärische Einflüsse).
- 2.5 SSW weist darauf hin, dass es zu Programm- und Programmpaketänderungen im Rahmen des digitalen Pay-TV-Angebotes durch den Signalleferanten kommen kann, auf die SSW keinen Einfluss haben. Sobald SSW von derartigen Änderungen in Kenntnis gesetzt werden, werden sie dem Kunden diese Änderung unverzüglich auf der Internetseite zum Abruf oder Download bereitgestellt werden. Sollte die Änderung des digitalen Pay-TV-Angebotes nicht geringfügig und für den Kunden nicht zumutbar sein, kann der Kunde den Vertrag mit SSW außerordentlich kündigen. Eine geringfügige Änderung des digitalen Pay-TV-Angebotes liegt regelmäßig dann vor, wenn das Zurverfügungstellen eines oder mehrerer Programme wegfällt und die weggefallenen Programme durch gleichwertige Programme ersetzt werden. Diese Regelung bedeutet keine Umkehr der Beweislast zu Lasten des Kunden. Die außerordentliche Kündigung des Kunden muss in Textform innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung von SSW über die Änderung des digitalen Pay-TV-Angebotes bei SSW eingegangen sein. Kündigt der Kunde nicht, so gilt die Änderung des digitalen Pay-TV-Angebotes als genehmigt.
- 2.6 Änderungen seitens des Signalleferanten oder des Kabelnetzbetreibers im Bereich der Signalübermittlung an die SSW können sich auch auf den Empfang des digitalen Pay-TV-Angebotes beim Kunden auswirken. Für den Fall, dass aufgrund einer Änderung durch den Signalleferanten SSW für einen längeren Zeitraum als einen Monat das digitale Pay-TV-Angebot nicht liefern kann, steht dem Kunden das in § 5 geschilderte außerordentliche Kündigungsrecht zu. Außerdem wird SSW das Entgelt für den Zeitraum, in dem der Kunde das geschuldete digitale Pay-TV-Angebot nicht empfangen kann, nicht abbuchen bzw. bei schon erfolgter Abbuchung das entsprechende Entgelt zurückerstatten, wenn dieser Zeitraum länger als einen Monat ist. Der Kunde kann die ihm nach dieser Ziffer zustehenden Rechte jedoch nur dann geltend machen, wenn die Empfangsstörung des Pay-TV-Angebotes nicht durch Störungen im Kabelanschluss verursacht wird.
- 2.7 Für den Zugang zu den verschlüsselten Programmen sind ein Kabelreceiver mit entsprechendem Verschlüsselungsmodul (Conditional Access Modul, derzeit Conax) sowie eine von SSW ausgegebene und freigeschaltete SmartCard erforderlich. Die SmartCard wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes ggf. gegen Entgelt überlassen. Bei einer vom Kunden zu vertretenden Beschädigung oder bei Verlust der SmartCard wird dem Kunden von SSW gegen gesondertes Entgelt (derzeit 30,00 Euro brutto) eine neue SmartCard nebst persönlichem PIN-Code zur Verfügung gestellt.
- 2.8 Die SSW teilt dem Kunden einen persönlichen PIN-Code für die SmartCard zu und schalten die SmartCard frei. Der Kunde darf die SmartCard nur für den Empfang des vertraglich vereinbarten digitalen Pay-TV-Angebotes nutzen. Der Kunde hat zudem sicherzustellen, dass zur SmartCard und zu seinem persönlichen PIN-Code kein Unbefugter Zugang hat. Die SmartCard verbleibt im Eigentum von SSW bzw. des SmartCard-Lieferanten und wird dem Kunden nur für die Dauer des Vertrages zur Nutzung überlassen.
- 2.9 Die ggfs. notwendige Hardware kann der Kunde im Fachhandel erwerben. SSW ist berechtigt, dem Kunden ausschließlich SmartCards zur Verfügung zu stellen, die nur in Verbindung mit einer der SmartCard zugeordneter Hardware genutzt werden können. Die SSW kann auch verlangen, dass die von ihr überlassene SmartCard nur im Zusammenhang mit der SmartCard zugeordneter Hardware verwendet wird.
- 2.10 (SSW teilt dem Kunden bei Vertragsschluss ggf. neben dem PIN-Code für die Smart-Card in einer die Geheimhaltung sichernden Weise ggf. zusätzlich eine persönliche vierstellige Zahlenkombination (im Folgenden „Jugendschutz-PIN-Code“) zu. Diesen Jugendschutz-PIN-Code benötigt der Kunde, um vorgesperrte Sendungen zu entsperren. Vorgesperrte Sendungen sind in voller Länge ohne Eingabe des Jugendschutz-PIN-Codes weder optisch noch akustisch wahrzunehmen. Nach dreimaliger Falscheingabe des Jugendschutz-PIN-Codes wird die weitere Eingabe für einen Zeitraum von 10 Minuten gesperrt. Sollte der Kunde keinen Zugriff mehr auf seinen Jugendschutz-PIN-Code haben, wird ihm auf seinen Antrag hin dieser Zugriff von der SSW erneut ermöglicht.
- 2.11 Entspricht die Kundenanlage (Übertragungstechnik von Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose) nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 6 der Hausanschluss-AGB, so ist SSW für die Empfangsmöglichkeit des Pay-TV-Programmangebotes nicht verantwortlich.

#### § 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 3.1 Die in diesen AGB aufgelisteten Pflichten des Kunden erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Dem Kunden obliegen insbesondere folgende Pflichten und Obliegenheiten.
- 3.2 Die Pay-TV-Programme oder Programmpakete dürfen gewerblichen Einrichtungen (z. B. Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios) nicht zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde darf insbesondere nicht die empfangenen Signale zur öffentlichen Vorführung und/oder Wiedergabe nutzen oder eine solche Nutzung gestatten; die empfangenen Signale für den Gebrauch außerhalb seiner Räumlichkeiten kopieren, umleiten oder weiterleiten und für die Inanspruchnahme der empfangenen Signale durch Dritte ein Entgelt verlangen.
- 3.3 Der Kunde soll die ihm von der SSW überlassene SmartCard ordentlich behandeln. Der Kunde darf die SmartCard nur entsprechend ihrer vereinbarten Bestimmung gebrauchen und darf sie nicht manipulieren.

- 3.4 Nach Beendigung des vorliegenden Vertrages oder bei Aushändigung einer neuen SmartCard ist der Kunde verpflichtet innerhalb von 14 Tagen die SmartCard an die Schleswiger Stadtwerke GmbH, Werkstraße 1, 24837 Schleswig, nach Vertragsende zurückzugeben, andernfalls wird dem Kunden die SmartCard gemäß Preisliste in Rechnung gestellt.
- 3.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Hardware am Stromnetz (Spannung = 210/230 Volt) und am Kabelnetz angeschlossen zu halten, damit die Freischaltung der SmartCard möglich ist und die von SSW angebotenen Dienstleistungen empfangen werden können. Hierfür stellt der Kunde auch das Vorhandensein des notwendigen TV-Endgerätes sicher.
- 3.6 Der Kunde ist verpflichtet, gemäß der ihm von SSW ausgehändigten Bedienungsanleitung unter Eingabe des ihm erteilten Jugendschutz-PIN-Codes die Zahlenkombination zu ändern, das Schriftstück, auf dem der Jugendschutz-PIN-Code steht, zu vernichten und den Code nicht an anderer Stelle zu notieren.
- 3.7 Der Kunde ist verpflichtet, gemäß der ihm ausgehändigten Bedienungsanleitung den Zugang zur Bestellung von Filmen im Einzelabruf-Verfahren („Pay-per-View“) durch Einrichtung eines persönlichen Bestell-PIN Code zu schützen.
- 3.8 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm durch SSW überlassenen sowie die von ihm geänderten oder errichteten PIN-Codes geheim zu halten und die SSW unverzüglich telefonisch mitzuteilen, wenn er vermutet, dass unbefugte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben.
- 3.9 Entsprechend ist der Kunde verpflichtet, SSW unverzüglich den Verlust oder das Abhandenkommen der SmartCard und den Verdacht des Missbrauchs telefonisch unter Nennung der SmartCard- und/oder Kundennummer anzuzeigen, damit die SmartCard gesperrt werden kann.
- 3.10 Der Kunde ist verpflichtet, die Maßgaben des Jugendschutzes zu wahren. Insbesondere darf er hierzu die digitale Vorseperre einzelner Sendungen nicht durch unzulässige Maßnahmen aufheben und muss sicherstellen, dass die Vorseperre nicht durch Maßnahmen Dritter aufgehoben wird. Darüber hinaus muss der Kunde sicherstellen, dass kein unbefugter Dritter Zugang zu seinem persönlichen Jugendschutz-PIN-Code hat. Der Kunde hat zu gewährleisten, dass Jugendliche unter 18 Jahren keinen Zugang zu aus Jugendschutzgründen vorgesperrten Sendungen über seinen persönlichen Jugendschutz-PIN-Code oder durch ihn auf anderem Wege erhalten.
- 3.11 Der Kunde ist verpflichtet, bei Vertragsbeginn sowie bei einem späteren Wechsel der Hardware deren Herstellerfirma, den Serientyp und die Seriennummer SSW mitzuteilen, damit die Hardware der SmartCard zugeordnet werden kann. Entsprechendes gilt für eine SmartCard, sofern SSW dem Kunden die Möglichkeit eingeräumt hat, andere als die von SSW überlassenen SmartCards zu nutzen.

#### § 4 Software / Hardware

- 4.1 Die auf der SmartCard enthaltene Software verbleibt im Eigentum von SSW bzw. des SmartCard-Lieferanten und darf nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde ist insbesondere nicht dazu berechtigt, die auf der SmartCard aufgespielte Software abzuändern, zurück zu entwickeln, weiterzuentwickeln und/oder zu übersetzen. Dekompilierungsrechte aufgrund gesetzlicher Bestimmungen bleiben hiervon unberührt.
- 4.2 Wird der Empfang des digitalen Pay-TV-Angebotes durch Eingriffe des Kunden in die Software oder Hardware der SmartCard beeinträchtigt oder unterbrochen, bleibt der Kunde weiterhin zur Leistung des vereinbarten Entgelts verpflichtet.
- 4.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass SSW die Software und/oder die Hardware der SmartCard und des Endgerätes jederzeit auf ihre Kosten aktualisieren, ergänzen und ändern können, um den Empfang des vereinbarten digitalen Pay-TV-Angebotes sicherzustellen, das Angebot zu ergänzen oder zu ändern. Hierbei hat SSW auch das Recht, die SmartCard inkl. technischen Zubehörs, das zum Empfang des digitalen Pay-TV-Angebotes gedacht ist, jederzeit auf ihre Kosten auszutauschen. Gewährt der Kunde SSW bzw. einem von SSW beauftragten Unternehmen oder Dritten nicht den Zugang zu der Wohnung/ zum Grundstück/zum Haus, in welcher der Kabelanschluss besteht und das digitale Pay-TV-Angebot empfangen wird, obwohl dies zur Erfüllung des Vertrages seitens SSW notwendig ist, kann der Kunde ein Sonderkündigungsrecht nicht geltend machen. Der Kunde hat hierbei darüber hinaus auch die Erfüllung seiner Mitwirkungspflichten gemäß § 3 zu gewährleisten.
- 4.4 SSW haftet nicht für einen Datenverlust auf dem Endgerät des Kunden, der infolge eines berechtigten Zugriffs von den SSW auf die Software und/oder Hardware des Endgerätes erfolgt ist.

#### § 5 Haftung für Leistungsstörungen und Schäden infolge von Pflichtverletzungen

Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Multimedia-AGB) von SSW gilt für die Haftung von SSW für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

- 5.1 SSW haftet lediglich für vertragstypische und vorhersehbare Schäden, die aufgrund einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch sie, ihre gesetzlichen Vertreter, ihre Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung durch SSW die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig Vertrauen darf. Eine Haftung von SSW für durch leichte/einfache Fahrlässigkeit von ihr, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit es sich nicht um die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder um Schäden aufgrund einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Für sonstige Schäden haftet SSW nur, wenn der Schaden von ihr, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde. Eine Haftung von SSW nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften wie denen des Produkthaftungsgesetzes, wegen Arglist oder einer Garantie bleibt hiervon unberührt.
- 5.2 Der Kunde haftet für die Beschädigung und den Verlust der ihm von SSW zur Nutzung überlassenen Sachen, soweit die Beschädigung oder der Verlust nicht von SSW zu vertreten ist.

#### § 6 Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingungen

- 6.1 Der Vertrag kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Pay-TV-Paket etwas anderes vereinbart wurde.
- 6.2 Die Zahlungspflicht des monatlichen Entgelts beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Pay-TV-Programmpakete bzw. des Pay-TV-Programms und wird für den Monat der erstmaligen Bereitstellung tagesgenau abgerechnet. Das Entgelt wird monatlich von SSW in Rechnung gestellt. Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des geschuldeten Entgelts in Verzug, so ist SSW befugt, die SmartCard nach einer vorhergehenden Zahlungsaufforderung (Mahnung) zu sperren und den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die Rückgabe der Smart-Card hat gemäß § 3 Abs. 4 dieser Pay-TV-AGB zu erfolgen.
- 6.3 Bei künftigen, technischen notwendigen Änderungen der Satelliten- oder Hausverteilanlage oder Einspeisung von weiteren, zusätzlichen Signalen oder Programmen oder sollten künftig höhere Gebühren durch eine Rechteverwertungsgesellschaft oder von Programm Anbietern oder von Programmlieferanten erhoben werden, ist SSW berechtigt, den Endpreis anzupassen.