Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängenden Leistungen (AGB)

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die Stadtwerke Dingolfing (im Folgenden SWD), bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienste 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 SWD und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SWD einen Auftrag erteilt oder mit der SWD einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.

1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 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 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person der öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SWD vertreibt oder vermittelt.

1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:

1.5.1. „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.

1.5.2. „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 selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.

1.5.3. „KKU“ meint im Sinne dieser AGB Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht nach § 71 Abs. 3 TKG. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf KKU 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. KKU, die diesen Verzicht nicht erklärt haben, werden nachfolgend als „KKU ohne Verzicht“ bezeichnet.

1.6 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.

1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. 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).

1.8 „Neukunde“ ist jeder Kunde, der 3 Monate vor Abgabe der Bestellung keinen Vertrag mit SWD am jeweiligen Anschlusspunkt im Sinne dieser AGB hatte.

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWD gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SWD, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die SWD diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

2.2.1. Individualvereinbarungen in Textform

2.2.2. Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart).

2.2.3. Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)

2.2.4. Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen

2.2.5. Besondere Geschäftsbedingungen, Produkt- und Leistungsbeschreibungen

2.2.6. diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der SWD freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SWD dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.

3.2 SWD 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 SWD 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 Der Vertrag über die jeweilige Leistung kommt durch einen Auftrag des Kunden und Annahme der SWD durch Auftragsbestätigung in Textform, spätestens jedoch mit Bereitstellung der Leistung, zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch diese Genehmigung nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. SWD behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.

3.5 Der Vertragsgegenstand wird durch die Dokumente in Ziff. 2.2 definiert.

3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behält sich SWD 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 einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

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

3.8 SWD ist ferner berechtigt, die technische Realisierung des Kundenanschlusses jederzeit zu ändern, sofern dies für den Kunden nicht mit Mehrkosten verbunden ist und der neue Anschluss den Kunden objektiv nicht schlechter stellt, beziehungsweise gleichwertige oder höherwertige Leistungen bietet.

3.9 Die Regelungen dieser Ziff. 3 gelten unbeschadet der Ziff. 6.8.

4. Leistung der SWD

4.1 SWD erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten

4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate ihres Internetzugangsdienstes überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

5. Leistungszeit

5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWD erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine 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.

5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWD verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SWD 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.

5.3 Vorbehaltlich der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter dem Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SWD übermittelt wird.

5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen nach Ziff. 14.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SWD erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SWD zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.stadtwerke-dingolfing.de .

6.2 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.

6.3 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.

6.4 SWD ist berechtigt, auch während der Laufzeit des Vertrages die Preise zum Ausgleich einer Erhöhung ihrer Gesamtkosten zu ändern, sofern triftige Gründe hierfür vorliegen, welche nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von SWD veranlasst wurden (z.B. aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten). Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Betrieb und Instandhaltung des entsprechenden Netzes, Netzzusammenschaltungen, technischer Service, Kosten für Kundenbetreuung (z.B. für Service-Hotline, Abrechnungs- und IT-Systeme), Personalkosten, Kosten der allgemeinen Verwaltung sowie hoheitlich auferlegte Gebühren, Auslagen und Beiträgen (z.B. aus §§ 223, 224 TKG). Steigerungen bei einer Kostenart (z.B. Kosten für den Netzbetrieb) dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen (z.B. bei der Kundenbetreuung) erfolgt. Bei Kostensenkungen ist SWD verpflichtet, die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Kostensteigerungen bei einer anderen Kostenart ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Die SWD wird bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Zum Verfahren der Preisanpassung gilt Ziff. 8.2 bis 8.6 entsprechend. Unbeschadet des Vorstehenden ist SWD im Fall einer Änderung der gesetzlich vorgegebenen Mehrwertsteuer berechtigt, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen.

6.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden Tag genau 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.

6.6 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserteilung 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 14 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechtigte Beanstandungen gem. Ziff. 6.10 erhebt.

6.7 Der Kunde ist verpflichtet, für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte (SEPA-)Lastschrift der SWD die ihr entstandenen Kosten gemäß Preisliste zu erstatten. Dem Kunden steht es frei, niedrigere Kosten nachzuweisen.

6.8 Für Produkte, die einen entsprechenden Hinweis in der jeweiligen Produktleistungsbeschreibung oder dem jeweiligen Auftragsformular enthalten, ist die Teilnahme am SEPA Lastschriftverfahren zwingend erforderlich und Vertragsvoraussetzung. Sofern das SEPA Lastschriftverfahren zum Produkt nicht zwingend erforderlich ist, kann der Kunde zwischen SEPA Lastschriftverfahren und Zahlung per Überweisung wählen. Voraussetzung für den SEPA-Lastschrifteinzug ist das Einverständnis zur Abbuchung von einem Konto bei einer Bank/Sparkasse mit Sitz im SEPA-Raum und die Anweisung der Bank/Sparkasse, die SEPA-Lastschrift einzulösen (SEPA-Mandat).

6.9 Bei Änderungen der vertraglichen Grundlage gemäß Ziff. 9.12 (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) behält sich SWD vor, die Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste (bspw. für Geschäftskunden) abzurechnen.

6.10 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 SWD erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung.

6.11 SWD trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

6.11.1. Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.

6.11.2. gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden

6.11.3. Verbindungsdaten nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist durch SWD gelöscht wurden oder

6.11.4. der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

6.12 SWD bietet ihren Kunden an, Beschwerden auf folgendem Weg geltend zu machen: Stadtwerke Dingolfing GmbH, Wollerstr. 3, 84130 Dingolfing, oder an die Faxnummer: (+49) 08731 506039 oder per E-Mail an breitband@stadtwerke-dingolfing.de

6.13 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SWD anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

6.14 Im Falle eines wirksamen Widerrufs erfolgt die Rückerstattung von bereits geleisteten Zahlungen per SEPA-Überweisung, unabhängig vom ursprünglichen Zahlungsweg.

6.15 Sonstige, eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. Dies gilt nicht, soweit der Kunde diesen Anspruch nach Ziff. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** abgetreten hat.

7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzug / Schutzsperre

7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SWD nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SWD 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 SWD wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen.

7.2 Die SWD 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.

7.3 Ferner ist SWD berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme

betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

7.4 Die Sperre von Verbrauchern und KKU 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 Internet-zugangsdiensten gewährt werden.

7.5 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKU ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

7.6 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKU darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

7.7 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in gesetzlicher Höhe an die SWD 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.

7.8 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 SWD die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.

7.9 Gerät die SWD mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 16 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 14 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SWD 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.

7.10 Nach erfolgter Sperre wegen Zahlungsverzug des Kunden wird für die Entsperrung der betroffenen Dienste eine Gebühr gemäß Preisliste erhoben. Es bleibt dem Kunden unbenommen nachzuweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist.

7.11 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann SWD auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.

8. Vertragsänderungen

8.1 Die SWD ist berechtigt, die weniger gewichtigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie eventuelle sonstige Vereinbarungen - auch während der Laufzeit des Vertrages - zu ändern. Zu den gewichtigen Bestimmungen gehören insbesondere Regelungen, die die Art und den Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit einschließlich der Kündigung betreffen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können geändert werden soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist,

a) die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und
b) die SWD nicht veranlasst hat oder beeinflussen kann und
c) deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde.

Die SWD behält sich weiter vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt.

8.2 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.

8.3 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SWD kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn die Änderung ist

8.3.1. ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,

8.3.2. rein administrativer Art und hat keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder

8.3.3. unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

8.4 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.

8.5 Die Kündigung kann innerhalb von 1 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWD über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde sein Kündigungsrecht nicht innerhalb der genannten Kündigungsfrist ausübt, sofern SWD den Kunden in der Unterrichtung auf diese Folge besonders hingewiesen hat.

8.6 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.

8.7 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.

9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

9.2 Der Kunde hat SWD bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind und bei Bedarf den Zugang zum Anschluss am vereinbarten Installationstermin zu gewähren.

9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SWD abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen sowie die ihm von SWD überlassenen Benutzeridentifikationen und Passwörter geheim halten.

9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SWD eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern bzw. Mitnutzern eingehalten werden.

9.6 Falls SWD in zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, zu denen der Kunde (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SWD bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde SWD zu ersetzen.

9.7 Der Kunde stellt die SWD auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung von Ziff. 9.5 und 9.6 resultieren.

9.8 Die SWD bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die SWD die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.

9.9 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair use). SWD behält sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle tritt SWD vorab mit dem Kunden in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.

9.10 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des

Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend. Unterlässt der Kunde dies, stellt der Kunde SWD von der Haftung frei.

9.11 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschluss- bzw. Rechnungsanschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der SWD gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.

9.12 Der Kunde ist verpflichtet, SWD unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren.

9.13 Kindern oder Jugendlichen dürfen keine Angebote im Widerspruch zu den gesetzlichen Vorschriften zugänglich gemacht werden.

9.14 Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SWD ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.

10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWD technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.

10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWD. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.

10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.

10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.

10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört, gehen sie verloren oder werden sie gepfändet, ist der Kunde verpflichtet, dies der SWD unverzüglich mitzuteilen. Im Falle einer telefonischen Information hat der Kunde diese unverzüglich in Textform nachzuholen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der SWD den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der SWD selbst zu vertreten sind.

10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.

10.7 Der Kunde gewährt der SWD 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat SWD die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die SWD auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWD. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Insbesondere ist eine gewerbliche Überlassung an andere Nutzer in jeder Form verboten, soweit SWD dem nicht ausdrücklich in Textform zustimmt. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SWD und deren Geschäftspartner einzuhalten.

11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

11.4 Kommt der Kunde seiner Verpflichtung nach Ziff. 11.3 nicht nach, kann SWD Wertersatz hierfür verlangen.

11.5 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.

11.6 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern und Mitnutzern eingehalten werden.

12. Entstörungsdienst

12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die SWD nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich innerhalb der vereinbarten Service Level angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der SWD mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringt die SWD Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SWD.

12.2 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang SWD oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

12.3 SWD ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen, die auf

a) Eingriffe des Kunden in das glasfaser-, breitbandkabel- oder kupferbasierte Netz oder auf technische Anlagen der SWD,

b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an glasfaser-, breitbandkabel- oder kupferbasierte Netz oder an technischen Anlagen von SWD durch Kunden oder

c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWD erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWD beruhen.

12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SWD zu vergüten, sofern die Störung nicht von der SWD zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

13. Gewährleistung

13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die gesetzlichen Regelungen über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.

13.2 Soweit die SWD 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 SWD ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der SWD 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 SWD 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.

13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der SWD 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 SWD 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 SWD

durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.

13.4 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.

13.5 Die Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen erfolgt per E-Mail unter breitband@stadtwerke-dingolfing.de.

13.6 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.

13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:

a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern 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.

b) 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.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWD den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 14.1 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.

13.9 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWD zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucherkunden überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

14. Entschädigungen und Erstattungen

14.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKU 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. 13.8 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 KKU 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.

14.2 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.

14.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWD nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern SWD die Verzögerung zu vertreten haben.

14.4 Versäumt SWD 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.

14.5 Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 14.4 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).

14.6 Ziff. 14.1 und 14.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

14.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 14.1 bis 14.6 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 der Ziff. 16.2 bleiben hiervon unberührt.

14.8 Für Entschädigungen gilt Ziff. 6.15 entsprechend.

14.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt für Verbraucher in Textform. Die Geltendmachung der Ansprüche kann unter info@stadtwerke-dingolfing.de angemeldet werden.

15. Telefoniedienstleistungen

15.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.

15.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt SWD dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. SWD bzw. die Subunternehmer der der SWD sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreiber ist nicht möglich.

15.3 SWD stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den in den jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeiten bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von kupfer- oder glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

15.4 Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstrufnummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der SWD geschaltet sind und diese somit von SWD in Drittnetzen gekauft werden muss, verzichtet der Kunde gegenüber SWD auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt SWD bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die über den von SWD bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.

15.5 Ist eine Telefon-Option auf ein monatliches Verbindungsminutenkontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt ein Vertrag über eine Telefon-Option nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird der Umfang des Verbindungsminutenkontingents anteilig tagegenau errechnet.

16. Haftung und höhere Gewalt

16.1 Die SWD 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.

16.2 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.

16.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine Verletzung von Vertragspflichten auf den vertragstypisch voraussehbaren Schaden beschränkt. Als vertragstypisch voraussehbarer Schaden wird ein Schaden von 12.500 Euro angenommen.

16.4 Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger Ausfertigung von Sicherungskopien entsprechend der einschlägigen Gefahr eingetreten wäre.

16.5 Die SWD 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 SWD nicht zu vertreten sind.

16.6 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWD.

16.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

17. Verjährung

17.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren

a) Ansprüche auf Haftung der SWD wegen Vorsatzes.

b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SWD oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SWD beruhen.

c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SWD oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.

17.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die SWD beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.

18. Geheimhaltung und Datenschutz

18.1 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.

18.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.stadtwerke-dingolfing.de/datenschutz.aspx.

19. Laufzeit und Kündigung

19.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.

19.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKU ohne Verzicht beträgt 12 Monate, soweit nichts anderweitiger geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.

19.3 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.

19.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und SWD 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.

19.5 Verträge ohne vereinbarte Mindestlaufzeit können jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

19.6 Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefon- und Internetanschluss), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Für Tarifoptionen gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat.§ 66 TKG bleibt hiervon unberührt.

19.7 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWD insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7.1), oder gegen seine Pflichten aus Ziff. 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.

19.8 Für Kündigungen durch Verbraucher ist die Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.

19.9 Wird der Vertrag durch SWD außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWD eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

20. Widerrufsrecht für Verbraucher

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

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

21. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen sowie Neukundeninformationen

21.1 SWD wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWD entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu verhindern versuchen.

21.2 Weitere Maßnahmen bzw. den aktuellen Stand des Sicherheitskonzeptes kann unter breitband@stadtwerke-dingolfing.de erfragt werden.

21.3 Weitere Maßnahmen veröffentlicht SWD jeweils nach aktuellem Stand unter www.stadtwrke-dingolfing.de.

21.4 Der Kunde trägt die Verantwortung für die Funktion seines eigenen Netzwerkes inkl. ggf. vorhandener Endgeräte (PC, Smartphone, Tablet PC usw.) und Sicherung seiner eigenen Daten. SWD weist Kunden im Folgenden auf Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

21.4.1. So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z.B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

21.4.2. Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen. Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

21.5 SWD weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. SWD hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen.

22. Anbieterwechsel

22.1 SWD stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden 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 SWD und das abgebende 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 SWD weist darauf hin, dass sich die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

22.3 Damit im Falle eines Anbieterwechsels bzw. der Portierung die Leistung nicht oder nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen wird, muss der Vertrag mit SWD fristgerecht gegenüber SWD gekündigt werden und der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte Portierungsauftrag mit den vollständig ausgefüllten Angaben spätestens sieben Arbeitstage (montags bis freitags) vor dem Datum des Vertragsendes bei SWD eingehen. Zur Einhaltung der Fristen sind vom Kunden zusätzlich die vom aufnehmenden Anbieter vorgegebenen Fristen zu beachten.

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

22.5 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 Nummernteilräume, 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.

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

23. Umzug

23.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. seiner Betriebsstätte, ist SWD berechtigt und 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.

23.2 SWD 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 SWD.

23.3 Wird die Leistung von SWD am neuen Wohnsitz bzw. der neuen Betriebsstätte nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 23.1 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.

24. Routerwahlrecht

24.1 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. SWD setzt diese Regelungen wie folgt um:

24.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SWD in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SWD“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SWD „www.stadtwerke-dingolfing.de“.

24.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWD sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

24.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SWD

- 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 unmittelbaren Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;

24.5 In der Regel sehen die Produkte der SWD den Komfort der Beistellung (Verkauf bzw. entgeltliche/unentgeltliche Überlassung) eines geprüften, kompatiblen und von SWD provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatiblen Router) ist SWD berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziff. 21 dieser AGB zu ergreifen.

25. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren

25.1 Kommt es zwischen SWD und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWD dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den

a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV)
d) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 oder
e) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120,

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) verwiesen.

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

25.3 SWD wird über eine Teilnahme an diesen freiwilligen Streitbeilegungsverfahren im Einzelfall entscheiden. Im Übrigen nimmt SWD für den Geschäftsbereich dieser AGB an keinem weiteren Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.

26. Schlussbestimmungen

26.1 Rechte, Pflichten und/oder andere Forderungen als Geldforderungen aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWD 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 die Schriftform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SWD und ihre Partner.

26.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SWD 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 SWD.

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.

26.6 Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsschluss nicht zur Verfügung.