

## Inhalt

	Seite
<b>I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB)</b>	<b>1</b>
<b>II. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)</b>	<b>9</b>
<b>III. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB)</b>	<b>10</b>
<b>IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie (Sprachtelefonie-AGB)</b>	<b>13</b>
<b>V. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rundfunk (Rundfunk-AGB)</b>	<b>15</b>
<b>VI. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für IP-TV (waipu.TV)</b>	<b>16</b>

## **I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) für Privatkunden**

### **§ 1 Geltungsbereich**

**(1)** Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH („SWN“), Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz, erbringt ihre angebotenen Multimedia-Dienste („die Dienste“) ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen Multimedia-Vertrages gemäß den vorrangigen Bedingungen des jeweiligen Auftragsformulars und der jeweiligen Leistungsbeschreibung, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend und in den jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezeichnet als „Multimedia-AGB“) und der für einzelne Dienste jeweils zur Anwendung kommenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und – soweit anwendbar – den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Telekommunikations-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 vom 27.04.2016, EUDSGVO) sowie der sonstigen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Auf die vorgenannten Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Erteilung des Auftrages hingewiesen und er erkennt sie durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes an. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, die Beseitigung von Störungen und bei Produkt-/Tarifwechseln Anwendung.

**(2)** Soweit die jeweils Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Produktleistungsbeschreibungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Multimedia-AGB enthalten, haben die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorrangige Geltung. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen.

### **§ 2 Leistungsbeschreibung**

**(1)** Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem der TK-Anbieter Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Art und Umfang der vereinbarten Leistungen ergeben sich aus dem Produktinformationsblatt sowie dem Preis- und Leistungsverzeichnis; andere als die dort ausdrücklich benannten Dienste und Anwendungen sind nicht geschuldet. Etwaige dienstspezifische Einschränkungen einzelner Dienste finden sich in den Besonderen Bestimmungen.

**(2)** Dieser Vertrag und die Vereinbarungen des Telekommunikationsanbieters mit Dritten über die notwendigen Vorleistungen berücksichtigen den jeweils bei Vertragsschluss bestehenden technischen und rechtlichen Rahmen. Veränderungen dieses Rahmens, wie Änderungen des Telekommunikationsgesetzes, der höchststrichterlichen Rechtsprechung, von Entscheidungen der Bundesnetzagentur oder verbindlicher technischer Richtlinien, können die vom Telekommunikationsanbieter zu erbringende Leistung beeinflussen.

### **§ 3 Änderungen des Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

**(1)** Die SWN können den Vertrag mit dem Kunden und diese Multimedia-AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern. Die SWN können die Multimedia-AGB insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der Multimedia-AGB notwendig wird. Darüber hinaus können die SWN die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden.

**(2)** Über Änderungen von Vertragsbedingungen sowie der Multimedia-AGB und/ oder der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der Kunde in Textform informiert. Die Änderungen treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Kunden, gelten die Ände-

rungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht in Textform einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung bei den SWN eingegangen sein. Die SWN werden den Kunden zu Beginn der Frist auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens gesondert hinweisen. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Eine Anpassung der Multimedia-AGB an gesetzliche Vorschriften gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zu Ungunsten des Kunden.

**(3)** Die SWN sind berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik anzupassen, soweit hiervon die vom Kunden gebuchten Leistungen nicht beeinträchtigt werden.

### **§ 4 Entgelt / Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen / Preisänderungen**

**(1)** Das vom Kunden zu zahlende Entgelt setzt sich zusammen aus dem monatlichen Preis für den Anschluss an das Breitbandnetz gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis, dem – bei Miete – monatlichen oder – bei Kauf – einmaligen Preis für das Endgerät gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis sowie etwaigen Entgelten für zusätzliche Leistungen gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis.

**(2)** Das Entgelt nach § 4 (1) erhöht sich um die Verbindungspreise gemäß des Preis- und Leistungsverzeichnisses. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise gemäß des Preis- und Leistungsverzeichnisses. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber der SWN wirksam werden.

**(3)** Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffern § 4 (2) und § 4 (4) nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils anfallenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der Telekommunikationsdienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen zu einer entsprechenden Preisreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.

**(4)** Zusätzlich fällt auf das Entgelt nach § 4 (1) und auf die Verbindungspreise nach § 4 (2) sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach § 4 (3) die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (19 %) an (Bruttopreise).

**(5)** Der TK-Anbieter ist berechtigt, die Entgeltbestandteile nach § 4 (1) und (2) – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer (3) sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer (4) – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Senkungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer (1) und (2) genannten Kosten. Der TK-Anbieter überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer (1) und (2) seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer (4) bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer (4) erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung des TK-Anbie-

ters nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens des TK-Anbieters gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Entgeltbestandteile nach dieser Ziffer (4) sind nur zum Monatsersten möglich, frühestens zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn der TK-Anbieter dem Kunden die Änderungen einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Mitteilung des TK-Anbieters ohne Kosten zu kündigen, frühestens auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Preisanpassungen, die ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind. Hierauf wird der Kunde vom TK-Anbieter in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen des Entgelts, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.

## § 5 Vertragsabschluss und Widerrufsrecht

(1) Alle Angebote der SWN sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind bis zum verbindlichen Angebot bzw. bis zur Auftragsbestätigung unverbindlich und freibleibend.

(2) Der Multimediavertrag über die Nutzung der Dienste der SWN zwischen den SWN und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die SWN (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen nach § 10 Abs. 1 dieser Multimedia-AGB sowie diesen Multimedia-AGB und den für die jeweiligen Dienste relevanten Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Von den üblichen Vertragsbedingungen abweichende Sonderabsprachen haben nur Geltung, wenn sie schriftlich zwischen der SWN und dem Kunden vereinbart wurden.

(3) Die SWN können den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen. Die SWN sind auch berechtigt, den Vertragsabschluss von der Zahlung eines Hausanschlusskostenbetrages abhängig zu machen.

(4) Bestellt ein Verbraucher Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, werden die SWN den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

(5) Widerrufsrecht: Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312b BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder gemäß § 312c BGB unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (Fernabsatzvertrag) einen Vertrag mit der SWN abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

## Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen (Breitbandanschluss und Telekommunikationsdienste)

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90, 17235 Neustrelitz, Tel: 03981 / 474-0, Fax: 03981 / 474-299, info@strelix.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Ver-

trags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

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

## Widerrufsbelehrung für Miete von Waren (Endgeräte)

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90, 17235 Neustrelitz, Tel: 03981 / 474-0, Fax: 03981 / 474-299, info@strelix.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

#### Folgen des Widerrufs

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

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90 / Strelitzer Straße 27, 17235 Neustrelitz zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

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

## Widerrufsbelehrung für den Kauf von Waren (Endgeräte)

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90, 17235 Neustrelitz, Tel: 03981 / 474-0, Fax: 03981 / 474-299, info@strelix.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

## Folgen des Widerrufs

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

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Straße 90 / Strelitzer Straße 27, 17235 Neustrelitz zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

## § 6 Leistungsumfang

(1) Die SWN ermöglichen dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und die Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Multimediavertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, einschließlich der Multimedia-AGB und der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den jeweils geltenden Preisverzeichnissen sowie den Datenschutzhinweisen, die unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) und in den Geschäftsräumen der SWN eingesehen werden können.

(2) Soweit die SWN neben den vertraglich vereinbarten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringen, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.

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

(4) Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifischen Besonderheiten oder Übertragungstechnische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vor gesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann. Für diesen Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht.

(5) Die SWN setzen geeignete Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden.

(6) Die SWN erbringen ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Bedrohungen oder etwaigen Schwachstellen sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

## § 7 Hardware-Überlassung / Endgeräte

(1) Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von den SWN angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware. Diese kann von den SWN leih- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei den SWN oder im Handel käuflich erworben werden.

(2) Mietet der Kunde das Endgerät, ist der Mietpreis gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis monatlich zu entrichten. Der Kunde hat das Endgerät nach

Ende des Vertragsverhältnisses innerhalb von 14 Tagen auf seine Kosten und seine Gefahr an eines der auf der Internetseite der Stadtwerke Neustrelitz GmbH ([www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de)) genannten Kundencenter zurückzugeben. Von den SWN überlassene miet- oder leihweise Hardware (Kabelrezeiver, Modems, Router etc.) verbleibt im Eigentum der SWN.

(3) Kauft der Kunde das Endgerät, ist der Kaufpreis gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis mit Abschluss des Vertrages fällig. Das Endgerät verbleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der SWN.

(4) Die SWN sind berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungssicherheit zu verlangen. Die Hinterlegungssicherheit wird einmalig erhoben, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung. Die Rückerstattung der Hinterlegungssicherheit erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung.

(5) Die SWN behalten sich vor, die leih- oder mietweise überlassene Hardware und/oder Software/Firmware dieser Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren und die Konfiguration zur Erbringung der Dienste zu ändern. Der Kunde hat den SWN zu diesem Zweck Zugang zu gewähren. Der Kunde selbst ist nicht berechtigt, die überlassene Hardware bzw. darauf befindliche Firmware zu verändern.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Beeinträchtigungen des Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware der SWN zu unterlassen und die SWN über Beeinträchtigungen bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, können die SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

(7) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Eigentumsbeeinträchtigungen an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Die SWN berechnen in einem solchen Fall ein pauschales Entgelt in angemessener Höhe zum Endverbraucherpreis. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass den SWN ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Die SWN werden den jeweils vom Kunden geschuldeten Betrag mit der ggf. einbehaltenen Hinterlegungssicherheit verrechnen. Bei einer Nutzung dieser Geräte innerhalb der Vertragserstlaufzeit, beträgt der vom Kunden zu haftende Wert 249,00 € (Brutto). Nach der Vertragserstlaufzeit beträgt der vom Kunden zu haftende Wert 79,00 € (Brutto). Smartcards für die HD TV-Versorgung, die nach Vertragsbeendigung nicht zurückgegeben werden, werden mit 30,00 € (Brutto) einmalig berechnet.

## § 7a Nutzung kundeneigener Telekommunikationsendeinrichtungen (sog. Routerfreiheit)

(1) Gemäß § 73 Abs. 3 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) ist der Kunde berechtigt, eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (z.B. Router) an das Multimedienetz der SWN anzuschließen (sog. Routerfreiheit). Auch wenn der Kunde sich für den Erwerb und den Einsatz eines eigenen Endgerätes entscheidet, überlassen ihm die SWN für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs während der Dauer des Vertrages das dafür erforderliche Endgerät stets zusätzlich leihweise.

(2) Beim Anschluss des kundeneigenen Endgerätes ist für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs aus technischen Gründen keine Überlassung von Zugangsdaten erforderlich.

(3) Für den Fall, dass sich der Kunde entscheidet, ein eigenes Endgerät einzusetzen, gelten folgende Regelungen:

(a) Voraussetzung für Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes ist, dass dieses Endgerät mit den technischen Einstellungen des Multimedienetzes der SWN kompatibel ist.

(b) Der Kunde ist selbst für die Auswahl eines am Multimedienetz der SWN anschließbaren und betreibbaren Endgerätes verantwortlich.

(c) Dem Kunden ist bekannt, dass

- die SWN bei Betreiben eines kundeneigenen Endgerätes die Service-Qualität (z.B. Sprachqualität, Datendurchsatz) nicht garantieren können, da die Möglichkeit der SWN, diese Service-Qualität zu gewährleisten, davon abhängig ist, ob das kundeneigene Endgerät die Netzparameter der SWN unterstützt;
- mit Ausfall des Internets auch die Möglichkeit, Sprachtelefonate zu führen, ausfallen kann;
- die einwandfreie Notrufnummer (110, 112) von SWN auf Grund der von Kunden selbst vorzunehmenden Konfiguration des Endgerätes nicht sichergestellt werden kann;
- die nomadische Nutzung nach § 7 Abs. 3 bis 4 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz zwecks Gewährleistung der Notrufverfolgbarkeit nicht gestattet ist.

(d) Der Kunde ist verpflichtet,

- das kundeneigene Endgerät selbst einzurichten; die SWN bieten hierfür keinen Service an;
- sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät für die Systeme der

SWN als fremdes Endgerät erkennbar ist und dessen Kommunikation mit Auto-Provisioning-Systemen der SWN sperrt; andernfalls ist der Kunde damit einverstanden, dass das Auto-Provisioning-System der SWN ggf. das kundeneigene Endgerät mit SWN-eigener Firm- und Software bespielt und damit die Daten auf dem kundeneigenen Endgerät verändert werden;

- sicherzustellen, dass sein kundeneigenes Endgerät derart konfiguriert ist, dass die Notrufnummer (110, 112) möglich ist; auf § 7 Abs. 4 der Sprachtelefonie-AGB-Festnetz wird ausdrücklich hingewiesen;
- sicherzustellen, dass das Endgerät im Falle eines Technologiewechsels bei den SWN den neuen Spezifikationen der SWN entspricht; die SWN werden den Kunden im Vorhinein hierzu informieren und u.U. den von den SWN leihweise überlassenen Router austauschen;
- sicherzustellen, dass das kundeneigene Endgerät den aktuellen Sicherheitsstimmungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erfüllt; insbesondere hat der Kunde sein Endgerät stets mit dem aktuellen Software-Stand zu betreiben, die hierfür erforderlichen Updates vorzunehmen und die Passwortvorschriften des § 3

**e)** Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, sind die SWN befugt, das Endgerät für den Zugang zum Multi-Mediainetz der SWN zu sperren. Die SWN werden den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.

**f)** Der Kunde ist für den Fall, dass das kundeneigene Endgerät nicht die erforderliche Gerätesicherheit (z.B. aktuelle Software-Updates, Vorhandensein einer wirksamen Firewall, sichere Verwahrung von Zugangsdaten, Missbrauch, Hackerangriffe, unsichere Passwörter) und/oder DIN-Vorschriften und RFC-Vorgaben des IETF (Internet Engineering Task Force, [www.ietf.org](http://www.ietf.org)) erfüllt, selbst verantwortlich und haftet für Schäden, die hierdurch verursacht werden.

**g)** Störungen des SWN-Anschlusses können aus netztechnischen Gründen nur dann von den SWN überprüft, bearbeitet und beseitigt werden, wenn der Kunde das ihm leihweise überlassene SWN-eigene Endgerät an den SWN-Anschluss anschließt; erfolgt dies nicht, so sind die SWN nicht zur Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung verpflichtet.

**h)** Support durch die SWN am kundeneigenen Endgerät und/oder im kundeneigenen LAN/WLAN erfolgt nicht.

## § 8 Voraussetzung für die Leistungserbringung

**(1)** Voraussetzung für die Leistungserbringung der SWN ist ein Hausanschluss sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Übergabepunkt bis zur Anschlussdose). Die SWN behalten sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen einzuholen. Für Kunden, die Grundstückseigentümer sind, gelten ergänzend die Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Hausanschluss-AGB“.

**(2)** Der Vertrag zwischen den SWN und einem Kunden, der nicht Grundstückseigentümer ist, kann von den SWN ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der SWN nicht innerhalb eines Monats die „Einverständniserklärung Grundstücksnutzungsvereinbarung“ (abrufbar unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de)) des/der dinglich Berechtigten vorlegt oder der dinglich Berechtigte die Grundstücksnutzungsvereinbarung kündigt. Die Grundstücksnutzungsvereinbarung berechtigt die SWN, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen, die erforderlich sind, um Zugänge zu seinem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.

**(3)** Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrages ohne Einhaltung einer Frist berechtigt, wenn die SWN den Grundstücksnutzungsvereinbarung nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersendet.

**(4)** Geht das Eigentum an dem Grundstück an einen Dritten über, so ist der Kunde verpflichtet, die SWN unverzüglich nach Kenntnis vom Eigentumsübergang hiervon zu unterrichten und den neuen Eigentümer bekanntzugeben.

## § 9 Leistungstermine und Sitzungen

**(1)** Termine und Fristen für den Beginn der Dienste (Bereitstellung) ergeben sich aus der jeweiligen einzelvertraglichen Vereinbarung und sind nur verbindlich, wenn die SWN diese ausdrücklich schriftlich bestätigt haben und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SWN geschaffen hat, so dass die SWN den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kön-

nen. Werden Termine in der Terminbestätigung nicht ausdrücklich als „Fixtermine“ bezeichnet, so handelt es sich nicht um eine Leistung, die nur zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

**(2)** Geraten die SWN mit einer wesentlichen Vertragspflicht in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen berechtigt, den Vertrag zu kündigen.

**(3)** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der SWN liegende und von den SWN nicht zu vertretende Ereignisse („Höhere Gewalt“) – hierzu gehören u.a. Feuer, Hochwasser, Krieg, Naturkatastrophen, Streik bei Dritten, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen, Behörden und Flughafenbetreibergesellschaften, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, durch Dritte verursachte Leitungsbrechungen, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SWN oder deren Unterverlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von SWN autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten – die die Leistungserbringung für die SWN vollständig, teilweise und/oder zeitweise unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechnen die SWN, die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 15 Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden für die Dauer des Beeinträchtigungszeitraums rückvergütet.

## § 10 Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug / Sperre

**(1)** Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen sind der jeweils gültigen Preisliste, die unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) veröffentlicht ist und in den Geschäftsräumen der SWN ausliegt, oder den geschlossenen Verträgen zu entnehmen. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung.

**(2)** Der Kunde ist zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die durch die SWN erbrachten und vom Kunden beauftragten Dienstleistungen für den Zeitraum der geltenden Vertragslaufzeit bzw. darüber hinaus verpflichtet, wenn er die Dienstleistungen darüber hinaus weiter nutzt.

**(3)** Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den laufenden Monat, sofern im Multimedievertrag nichts anderes vereinbart ist. Dies gilt nicht für den ersten Abrechnungsmonat; für diesen erfolgt die Rechnungsstellung nachträglich. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.

**(4)** Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde den SWN ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, werden die Entgelte durch die SWN im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Der Lastschrifteinzug erfolgt nicht vor Ablauf von 10 Kalendertagen nach Rechnungsdatum.

**(5)** Soweit der Kunde den SWN kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SWN gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein. Die Zahlung kann, sofern der Kunde keine Einzugsermächtigung erteilt hat, ausschließlich durch Bareinzahlung oder Überweisung erfolgen; eine Zahlung per Scheck oder Kreditkarte ist nicht möglich und wird von den SWN nicht akzeptiert.

**(6)** Hat der Kunde ein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Lastschrifteinzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellen die SWN dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. Die SWN sind berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

**(7)** Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend dem aktuell gültigen Preisverzeichnis berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis unbenommen, dass den SWN kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Den SWN bleibt es vorbehalten, einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen. Bei Zahlungsverzug des Kunden sind die SWN berechtigt, vom Verzugszeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen, es sei denn, dass die SWN im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung

nachweisen.

**(8)** Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht (8) Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber den SWN erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die SWN werden den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit den SWN die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, haben die SWN 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 6 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist.

**(9)** Bei Zahlungsverzug des Kunden sind die SWN berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 61 Abs. 3 bis 7 TKG zu sperren. Ebenfalls sind die SWN berechtigt, bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen bzw. den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Im Fall der Sperrung wird zunächst die abgehende, verbindungskostenverursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperrung an, so kann nach einer einwöchigen Abgangssperre auch die eingehende Telefonverbindung gesperrt (Vollsperrung) werden. Sperrkosten können dem Kunden gemäß der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt werden. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass die SWN kein oder ein geringerer Schaden oder eine Wertminderung entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ist. Den SWN bleibt es vorbehalten einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen.

**(10)** Liegen die Voraussetzungen für eine Sperrung vor, sind die SWN berechtigt, die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z.B. Video-on-Demand-Dienste) zu verweigern.

**(11)** Im Übrigen dürfen die SWN eine Sperrung nur durchführen, wenn

**a)** der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von mindestens 100,00 € in Verzug ist und die SWN die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen haben. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht.

**b)** wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs (6) Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der SWN in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird,

**c)** ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWN insbesondere des Netzes oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen oder

**d)** ein Fall des voranstehenden § 7a Abs. 3 e) dieser Multimedia-AGB vorliegt.

**(12)** Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Die Sperrung eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird gemäß aktueller Preisliste berechnet. Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 werden bis zu einer Kündigung des Anschlusses aufrechterhalten.

**(13)** Liegen die Voraussetzungen für eine Sperrung nicht mehr vor, so werden die SWN diese am darauffolgenden Werktag, sofern dieser kein Sonnabend ist, aufheben. Voraussetzung einer Aufhebung der Sperrung ist der vollständige Ausgleich der offenen Forderungen inkl. der in Rechnung gestellten Mahn- und Sperrgebühren.

**(14)** Werden den SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 100,00 EUR in Zahlungsverzug gerät), so sind die SWN berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen, bezogen auf alle Kunden der SWN mit vergleichbarem Produktportfolio, bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig. Die SWN werden die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei (zwei) Wochen nicht erbracht, so können die SWN den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt den SWN ausdrücklich vorbehalten.

**(15)** Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc., werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben oder auf den ausdrücklichen in Textform geäußerten Wunsch des Kunden hin auf sein Konto zurückerstattet.

**(16)** Gegen Ansprüche der SWN kann der Kunde nur unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Ansprüche aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

**(17)** Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundentgelte.

## § 11 Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs-nachweis

**(1)** Die SWN stellen dem Kunden die im Multimedievertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden.

**(2)** Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

**(3)** Die monatlichen Rechnungen sowie – falls vom Kunden gewünscht – der Einzelverbindungs-nachweis werden dem Kunden durch die SWN nach seiner Wahl in unsignierter elektronischer Form oder in Papierform zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Werktag eines jeden Monats für den laufenden Monat im Kundenportal unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kunden-Login und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden.

**(4)** Auf Antrag des Kunden in Textform erstellen die SWN im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs-nachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst. Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grundrechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, treffen die SWN keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.

## § 12 Bonitätsprüfung

**(1)** Soweit die SWN die vom Kunden in Anspruch genommenen Produkte nach Leistungserbringung abrechnen, sind die SWN befugt, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere dem BDSG und der EU-DSGVO, zur Wahrung ihrer berechtigten Zahlungsinteressen vor Abschluss des Vertrags und auch während dessen Dauer anhand der vom Kunden angegebenen personenbezogenen Daten Auskünfte der Creditreform Mecklenburg-Vorpommern von der Decken KG, Ernst-Barlach-Straße 12, 18055 Rostock (nachfolgend „Crefo“) zum Zweck der Überprüfung Kundenbonität einzuholen und im Falle nicht vertragsgemäßer Abwicklung des Vertrags (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzugs) Auskünfte dorthin zur Wahrung ihrer berechtigter Zahlungsinteressen weiterzugeben.

**(2)** Der Kunde kann, sofern er Verbraucher ist, von Crefo unter der im vorangehenden Absatz genannten Adresse Auskunft über die ihn betreffenden gespeicherten Daten und weitere Informationen zur Datenverarbeitung erhalten. Nähere Informationen zur Tätigkeit der Crefo können online unter <https://www.creditreform.de/frostock> eingesehen werden.

**(3)** Der Kunde ist darüber informiert, dass die SWN mit der Kundenunterschrift die Crefo über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages informiert. Beim Vorliegen der Voraussetzungen des BDSG und der EU-DSGVO wird SWN der genannten Auskunft auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzugs, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, betrügerisches Verhalten) übermitteln.

**(4)** Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 lit b) und Art. 6 Abs. 1 lit f) EU-DSGVO. Übermittlungen auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1

lit. f) EU-DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person überwiegen, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern. Das unternehmerische Interesse der SWN, fällige Forderungen betreiben zu können, gilt als berechtigtes Interesse gemäß der EU-DSGVO.

**(5)** Die SWN können bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen, bezogen auf alle Kunden der SWN mit vergleichbarem Produktportfolio, bzw. in Höhe der addierten Forderungen der drei dem Kunden zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die SWN werden die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

## § 12 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**(1)** Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag (§ 5 Abs. 2 dieser Multimedia-AGB) wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat den SWN unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, den SWN den Zeitpunkt des Umzuges mitzuteilen, andernfalls sind die SWN befugt, dem Kunden die Kosten der Adressermittlung gemäß dem aktuellen Preisblatt in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass den SWN kein oder ein geringerer Schaden oder eine Wertminderung entstanden oder dieser wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ist. Den SWN bleibt es unbenommen, einen höheren Schaden nachzuweisen und zu verlangen.

**(2)** Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, des BDSG, des DSA (Digital Services Act – Gesetz über digitale Dienste), des DDG und des Gesetzes über die elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:

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

**b)** die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen; die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen;

**c)** soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;

**d)** anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem BDSG, dem TDDDG, dem TKG und des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;

**e)** den SWN erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;

**f)** nach Abgabe einer Störungsmeldung den SWN durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag;

**g)** nur Endgeräte an das Netz der SWN anzuschließen, die gesetzlichen Vorgaben und einschlägigen Normen (DIN, EN) entsprechen.

**(h)** im Falle der Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes (Router) die Vorgaben des § 7a dieser Multimedia-AGB einzuhalten.

**3)** Der Kunde:

**(a)** darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilnetz der SWN bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt;

**(b)** hat den SWN gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

**(4)** Wurde eine Installation von Endgeräten vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern des Telekommunikationsanbieters oder den von dem Telekommunikationsanbieter beauftragten Unternehmen Zugang zum vereinbarten Installationsort zu gewähren, um die technischen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen herzustellen. Hält der Kunde einen vereinbarten Termin nicht ein und sagt ihn nicht zumindest 24 Stunden vorher ab, kann der Telekommunikationsanbieter eine Pauschale gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis für die vergebliche Anfahrt verlangen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen

Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

**(5)** Der Kunde hat bei der Nutzung des Anschlusses Rechtsverstöße zu vermeiden. Insbesondere hat der Kunde unzumutbare Belästigungen gemäß § 7 UWG zu unterlassen. Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstige Leistungen ist unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten.

**(6)** Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalt haben.

**(7)** Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten TK-Dienste zu treffen, um andere Nutzer, insbesondere Minderjährige, vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt.

**(8)** Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind und Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln.

**(9)** Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste des TK-Anbieters zur öffentlichen Vorführung zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Angebote des TK-Anbieters für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten.

**(10)** Es ist dem Kunden verboten, andere als durch den Telekommunikationsanbieter zugewiesene Rufnummernblöcke, Kanäle oder Frequenzen zu verwenden.

**(11)** Der Kunde darf die Leistungen des Telekommunikationsanbieters nicht weiterverkaufen, zum Beispiel durch den Betrieb eines Call-Centers oder Call-Shops. Es ist dem Kunden verboten, dauerhaft automatisierte Wählvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.

**(12)** Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der Telekommunikationsdienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er hat eine unbefugte Benutzung nicht zu vertreten. Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Nutzer die ihn treffenden Pflichten einhalten.

**(13)** Der Kunde ist verpflichtet, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Endgeräte und die bereitgestellten Dienste vor dem unberechtigten Zugriff von Dritten zu schützen. Dies erfordert insbesondere die Verwendung hinreichend sicherer Passwörter, gegebenenfalls die Nutzung einer Firewall und das regelmäßige Einspielen von Updates. Sofern das Endgerät gemietet ist, duldet der Kunde Updates der Endgeräte durch die SWN.

**(14)** Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist insbesondere gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die SWN im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWN liegt (z. B. Störungsursache in den Endgeräten des Kunden). Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend zu vertreten, ist die SWN berechtigt, dem Kunden die durch die Entstörung entstehenden Kosten aufzuerlegen („ungerechtfertigte Störungsmeldung“). In diesem Fall entfällt das Recht des Kunden, nach Ziffer 8.7 eine Entschädigung zu verlangen.

**(15)** Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z. B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß der Leistungsbeschreibung. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß der Preisliste berechnet.

## § 14 Eigentum der SWN

**(1)** Die SWN bleiben Eigentümer aller SWN-Service- und Technischeinrichtungen einschließlich der von ihnen installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer. Diese Service- und Technischeinrichtungen werden nur zu einem vorübergehenden Zweck mit dem Grund und Boden verbunden, sie sind lediglich Scheinbestandteil des Grundstücks gem. § 95 BGB.

**(2)** Der Kunde wird sicherstellen, dass die SWN bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen können, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

## § 15 Nutzung durch Dritte

(1) Jeglicher Wiederverkauf oder die direkte oder mittelbare Nutzung der Dienste durch Dritte ist dem Kunden mit Ausnahme der sozialadäquaten Nutzung innerhalb des Haushaltes des Kunden nicht gestattet. Der Kunde darf die Dienste der SWN keinesfalls nutzen, um Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit zu erbringen; hierzu gehören auch die Errichtung und der Betrieb eines/mehrerer sog. WLAN-Hotspots zu diesem Zweck.

## § 16 Verfügbarkeit der Dienste / Gewährleistung

(1) Die SWN erbringen ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anzuwendenden Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes

(2) Die SWN werden Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen.

(3) Die SWN unterhalten eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die unter der Telefonnummer 03981 474-100 erreicht werden kann. Meldungen sind an diese Hotline oder an die E-Mail-Adresse [vertrieb@stadtwerke-neustrelitz.de](mailto:vertrieb@stadtwerke-neustrelitz.de) zu richten. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass E-Mails ausschließlich werktags von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8.00 bis 16.00 Uhr und Freitag in der Zeit von 8.00 bis 12.00 Uhr von den SWN bearbeitet werden. Der Kunde meldet Störungen und sonstige Beanstandungen hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen über die genannten Wege.

(4) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang die SWN oder dessen Beauftragte bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

(5) Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend zu vertreten, sind die SWN berechtigt, dem Kunden die durch die Entstörung entstehenden Kosten dem Kunden aufzuerlegen.

(6) Die SWN weisen darauf hin, dass ein Telekommunikationsvertrag einen Dienstvertrag gemäß §§ 611 ff. BGB darstellt, der keinen Minderungsanspruch des Kunden bei Schlechtleistung vorsieht. Das Recht des Kunden auf Schadensersatz und ggf. außerordentliche Kündigung im Falle der Schlechtleistung bleibt hiervon unberührt.

(7) Beim Erwerb von Hardware, die seitens der SWN als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

(8) Halten die SWN die nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltenden Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.

(9) Im Falle der Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes gilt bzgl. der Verfügbarkeit der Dienste vorangehend § 7a dieser Multimedia-AGB.

(10) Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu.

## § 17 Beanstandung / Rechte des Kunden bei Leistungsstörungen

(1) Der Kunde kann sich im Zusammenhang mit Beschwerden über das Vertragsverhältnis, insbesondere zur Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung, an die SWN auf folgenden Wegen wenden: [info@strelix.de](mailto:info@strelix.de) oder 03981 4740 oder Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz. Die SWN bearbeitet Beanstandungen und Beschwerden üblicherweise innerhalb von zwei Tagen, dies gilt insbesondere für Beanstandungen zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung. Die vorstehend angegebene Bearbeitungsdauer stellt keine verbindliche Bearbeitungszeit dar, sondern nur die voraussichtliche übliche Bearbeitungsdauer.

(2) Der Kunde kann eine erteilte Abrechnung nach Zugang innerhalb einer Frist von acht Wochen beanstanden. Im Falle der Beanstandung wird die SWN dem Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Bei der Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens wahrt die SWN die datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche der SWN aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.

(3) Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in §17 (1) geregelten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft der SWN weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf diese Folgen verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

(4) Der SWN obliegt der Nachweis, dass er den TK-Dienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an welchem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht hat. Ergibt die technische Prüfung nach §17 (1) Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen der SWN unrichtig ermittelt ist. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der SWN nicht zugerechnet werden kann, hat die SWN keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.

(5) Soweit nicht anders vereinbart, gelten die in der Leistungsbeschreibung benannten Parameter zu Verfügbarkeit und Entstörung.

(6) Falls im Rahmen einer Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart die SWN bzw. ein von ihm beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin der SWN versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei einem Vertrag mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

(7) Wenn die SWN eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, wird er den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5,00 € oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10,00 € oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in entsprechender Anwendung von § 314 Abs. 2 BGB zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis 1:1 herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach §17 (6) auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung des Anbieters im Fall einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

(8) Darüber hinaus stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu.

## § 18 Haftung

Soweit eine Verpflichtung der SWN zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Kunden besteht und nicht auf Vorsatz beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 Euro begrenzt. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Ent-

schädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

## § 19 Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme / Wechsel des Wohnsitzes

**(1)** Im Falle eines Anbieterwechsels hat die SWN sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

**(2)** Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der SWN für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

**(3)** Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SWN versäumt, kann der Kunde von der SWN für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis der Termine zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadenersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadenersatz anzurechnen; ein solcher Schadenersatz auf die Entschädigung. Darüber hinaus bleibt das Recht des Kunden nach Ziffer (2) unberührt.

**(4)** Die SWN hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer (1) gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die SWN weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die SWN hat das Entgelt nach dieser Ziffer (4) Satz 1 tagesgenau abzurechnen.

**(5)** Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt gemäß dem in der Leistungsbeschreibung geschilderten Prozess. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von dem abgebenden und/oder annehmenden TK-Anbieter, je nachdem, welcher die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10,00 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadenersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadenersatz anzurechnen; ein solcher Schadenersatz auf die Entschädigung.

**(6)** Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses der SWN bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen TK-Anbieter zu übersenden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernmitnahme nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und die Mitnahme nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens des TK-Anbieters im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit dem TK-Anbieter zulässigerweise widerrufen.

**(7)** Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich der SWN anzuzeigen.

**(8)** Im Falle eines Umzugs des Kunden während der Vertragslaufzeit ist die SWN verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit er diese dort anbietet. Die SWN stellt dem Kunden die durch den Umzug des Kunden entstehenden Kosten nach tatsächlichem Aufwand – maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste – in Rechnung.

**(9)** Die Rechte des Kunden nach Ziffer 8.4 und zur Rufnummernmitnahme gemäß Leistungsbeschreibung bleiben unberührt.

**(10)** Der Kunde ist verpflichtet, der SWN jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums und der neuen Anschrift in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zwei Monate vor dem

Umzugsdatum erfolgen, um der SWN eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen.

**(11)** Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat außerordentlich kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

## § 20 Kündigung von Paketverträgen

**(1)** Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Multimediavertrag kann von beiden Seiten in Textform (Fax, Brief, E-Mail) mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag um jeweils einen Monat und ist dann jeweils mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Vertragslaufzeit frei kündbar.

**(2)** Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund, bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn

**a)** der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung 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 75,00 Euro), in Verzug kommt, wobei bei der Berechnung der Höhe des Verzugsbetrages diejenigen nicht titulierten Forderungen unberücksichtigt bleiben, die der Kunde frist- und formgerecht sowie schlüssig begründet hat,

**b)** der Kunde zahlungsunfähig ist,

**c)** der Kunde in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 13 dieser Multimedia-AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,

**d)** der Kunde auf Verlangen der SWN nicht innerhalb eines Monats die „Einverständniserklärung Grundstücksnutzungsvereinbarung“ (abrufbar unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de)) des/der dinglich Berechtigten vorlegt oder der dinglich Berechtigte die Grundstücksnutzungsvereinbarung kündigt,

**e)** die SWN ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen müssen,

**f)** der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,

**g)** eine Vollsperrung des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die SWN die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht haben,

**h)** der Kunde die Telefon-, Internet-, On-Demand- und Pay-TV-Dienste missbräuchlich im Sinne des § 5 Abs. 3 bis 10 der Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB) nutzt.

**i)** der Kunde während der Vertragslaufzeit verstirbt.

## § 21 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

**(1)** Die SWN verpflichten sich umfassend, insbesondere bezüglich ihnen bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis zu achten.

**(2)** Datenschutzrechtliche Hinweise zur Erhebung und Verarbeitung von Bestandsdaten und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ des TK-Anbieters.

**(3)** Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere diejenigen des TDDDG. Die SWN sind insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 12 TDDDG, Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen.

**(4)** Die SWN speichern Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist nach § 10 (8) dieser Multimedia-AGB beanstanden, sind die SWN berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.

**(5)** Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist:

Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz, Tel: 03981 – 474 0, [info@stadtwerke-neustrelitz.de](mailto:info@stadtwerke-neustrelitz.de)

**(6)** Der Datenschutzbeauftragte der SWN steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter: [datschutzbeauftragter@stadtwerke-neustrelitz.de](mailto:datschutzbeauftragter@stadtwerke-neustrelitz.de) zur Verfügung.

**(7)** Die SWN verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Telekommunikationsvertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen (z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG) sowie

auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f). Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines Telekommunikationsvertrages verarbeiten die SWN Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring); in die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein. SWN behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, Art. 6 lit. b) oder f) DSGVO an Auskunfteien zu übermitteln.

**(8)** Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt - im Rahmen der in § 21 (6) dieser Multimedia-AGB genannten Zwecke - ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Creditreform Mecklenburg-Vorpommern von der Decken KG, Ernst-Barlach-Straße 12, 18055 Rostock

**(9)** Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines Telekommunikationsvertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse der SWN an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus.

**(10)** Der Kunde hat gegenüber der SWN Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO.

**(11)** Der Kunde kann jederzeit der Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber den SWN widersprechen; telefonische Werbung durch die SWN erfolgt zudem nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden.

**(12)** Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

## § 22 Schlichtung

**(1)** Kommt es zwischen dem Endnutzer und den SWN zum Streit über einen Sachverhalt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,

- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder - Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, kann der Endnutzer bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die SWN als Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen erklärt sich bereit, am Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teilzunehmen.

**(2)** Schlichtungsanträge können an: „Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 523), Fehrbelliner Platz 3, 10707 Berlin“ oder per Telefax an: (030) 22 480 518 oder per E-Mail an [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de) oder online über: <http://www.bundesnetzagentur.de> versendet werden. Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Verfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Teilnahme ist für den Telekommunikationsanbieter freiwillig.

Der Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.

**(3)** Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde 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/>

## § 23 Besondere Bestimmungen für Internetzugangsdienste

**(1)** Durchführung des Internetzugangs

**a)** In den Grenzen der gemäß Produktinformationsblatt sowie im Preis- und Leistungsverzeichnis vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich die SWN und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z.B. auch Telefonie

oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z.B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

**b)** Die SWN behandeln den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

**c)** Unbeschadet des Sperrrechts nach § 10 (12) (a),(b) und (14) dieser Multimedia-AGB dürfen die SWN den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist. § 10 (13) dieser Multimedia-AGB gilt hierfür entsprechend.

## § 24 Schlussbestimmungen

**(1)** Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

**(2)** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.

**(3)** Die SWN ist berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Weiterhin ist sie berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden drei Monate im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von den SWN in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Die SWN sind berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von diesem Absatz unberührt.

## II. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss AGB)

### § 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

**(1)** Die nachfolgenden Bestimmungen der Stadtwerke Neustrelitz GmbH („SWN“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses (Technische Voraussetzungen für die Nutzung der Multimediadienste) sowie die Nutzung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB der SWN sowie zu den weiteren Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

**(2)** Diese Hausanschluss-AGB gelten für Einfamilienhäuser und Mehrfamilienhäuser, sofern der Grundstückseigentümer im Haus lebt und Kunde der SWN ist. Für sonstige Mehrfamilienhäuser oder eine Mehrzahl von Grundstücken und/ oder Häusern sind entsprechende Einzelverträge mit den SWN abzuschließen.

**(3)** Sofern der Kunde wünscht, dass die SWN seine Kundenanlage errichten und/oder modernisieren, so kann er hierzu mit den SWN einen gesonderten Vertrag abschließen.

### § 2 Grundstücksbenutzung

**(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 und geeignete Räumlichkeiten inklusive aller Nebenleistungen (z. B. Stromversorgung) rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das genutzte Breitbandnetz der SWN 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 den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.

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

**(3)** Der Vertrag zwischen den SWN und einem Kunden, der nicht Grundstückseigentümer ist, kann von den SWN ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der SWN nicht innerhalb eines Monats die „Einverständniserklärung Grundstücksnutzungsvereinbarung“

(abrufbar unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de)) des/der dinglich Berechtigten vorlegt oder der dinglich Berechtigte die Grundstücksnutzungsvereinbarung kündigt.

**(4)** Sofern die „Einverständniserklärung Grundstücksnutzungsvereinbarung“ nach Absatz (3) fristgerecht vorgelegt wurde und eine frühere Grundstücksnutzungsvereinbarung nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn die SWN den Antrag des Eigentümers auf Abschluss einer Grundstücksnutzungsvereinbarung diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung der von ihm unterschriebenen Vereinbarung annimmt.

### § 3 Hausanschluss

**(1)** Der Hausanschluss beginnt mit der Zuleitung auf privaten Grund und endet mit dem Hausübergabepunkt (HÜP), der die Hausinstallation mit dem Breitbandnetz der SWN verbindet.

**(2)** Die SWN installieren für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen Hausanschluss auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will. Dies gilt nicht, falls das Grundstück im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes der SWN liegt. Die SWN bestimmen in Abstimmung mit dem Kunden unter Wahrung seiner berechtigten Interessen die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück und/oder im/am Wohngebäude, an der der Hausanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.

**(3)** Die SWN sind berechtigt, den verlegten Hausanschluss inkl. der zuführenden Leitungen nach Abschluss der Installationsarbeiten auf dem Grundstück geographisch zu vermessen und in seine Trassendokumentation aufzunehmen, um jederzeit die Leitungssicherheit gewährleisten zu können. Der Anschlussnehmer ist verpflichtet, diese Vermessungen zuzulassen und den Mitarbeitern bzw. Beauftragten der SWN hierfür nach Anmeldung Zutritt zum Grundstück zu gewähren.

**(4)** Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde der SWN den Hausübergabepunkt zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilanlage angemessen anteilig zu tragen sind.

**(5)** Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von den SWN oder durch deren Beauftragte bestimmt.

**(6)** Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der SWN und stehen in deren Eigentum und werden dem Kunden auf dessen Kosten zur Nutzung überlassen. Der Kunde erlangt kein Eigentum am Hausanschluss. Der Hausanschluss ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch die SWN 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.

**(7)** Die SWN sind 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 wird individuell ermittelt und zwischen Hausanschlussnehmern und den SWN gesondert vereinbart.

**(8)** Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist den SWN unverzüglich mitzuteilen.

**(9)** Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Energiebedarf zur Verfügung.

### § 4 Kundenanlagen / Hausinstallation

**(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. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen. Er kann hiermit auch die SWN beauftragen, diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchzuführen.

**(2)** Die SWN sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.

**(3)** Die störungsfreie Funktion wird von den SWN nur gewährleistet, wenn Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien der SWN verwendet wurde. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-

Zeichen, GS-, CE-Zeichen).

### § 5 Inbetriebsetzung / Überprüfung der Kundenanlagen

**(1)** Der Kunde informiert die SWN direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.

**(2)** Die SWN behalten sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.

**(3)** Die Anbindung der Kundenanlage durch die SWN erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

**(4)** Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch die SWN oder deren Beauftragte.

**(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 den SWN festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung den SWN unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, sind die SWN nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

### § 6 Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Endgeräten / Mitteilungspflichten

**(1)** Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SWN oder Dritter ausgeschlossen sind.

**(2)** Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektro-magnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.

**(3)** Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber den SWN anzumelden und ihre Ausführung mit den SWN abzustimmen.

**(4)** Werden Mängel in der Hausverteilanlage trotz wiederholter Aufforderungen durch die SWN vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so sind die SWN berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

### § 7 Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der SWN 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 den SWN zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

### § 8 Technische Anschlussbedingungen („TAB“)

**(1)** Die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien der SWN) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz der SWN angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für SWN-Kunden. Die SWN behalten sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Die SWN behalten sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen können die SWN bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.

**(2)** Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei den SWN zu klären.

## III. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB)

### § 1 Geltungsbereich

**(1)** Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN regeln die Nutzung des über das Netz von den SWN angebotenen Internetzugangs und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

**(2)** Die SWN erbringen alle von ihr angebotenen Internetdienstleistungen

(„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 Leistungsumfang

**(1)** Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die zur Verfügung stehende Up- und Download-Bandbreite (Übertragungsgeschwindigkeit), ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag (vgl. insbes. das Auftragsformular), der jeweils aktuell vereinbarten Leistungsbeschreibung und der aktuellen Preisliste, die unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) eingesehen werden können (vgl. § 10 Abs. 1 der Multimedia-AGB). Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload handelt es sich um die sog. Brutto-Datenrate, welche die für die Kommunikation (z.B. Internetsurfen) stets erforderlichen Protokoll-Overhead-Daten (Daten zur Adressierung (Header), Verschlüsselung, zum Fehlerschutz etc.) beinhaltet. Die Netto-Datenrate, d.h. die Übertragung der reinen Nutz-information des Kunden, ist dadurch geringer. Die SWN stellen dem Kunden für Produkte, die einen Internetzugang beinhalten, ein Produktinformationsblatt gemäß der Telekommunikations-Transparenzverordnung der Bundesnetzagentur vom 19.12.2016 zur Verfügung.

**(2)** Die SWN vermitteln nur den Zugang zum Internet und haben keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im weltweiten Internet und auf die angebotenen Inhalte. Auf Grund von technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze und der Qualität der Anbindungen der jeweiligen Ziel-Server können die Übertragungsgeschwindigkeit und der Umfang des Internet-Zugangs im Einzelfall unterhalb der Produktbandbreite liegen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nicht direkt kabelgebunden am Endgerät Zugang zum Internet herstellt (z.B. Nutzung von WLAN, DLAN), die auf seinem für den Zugang zum Internet verwendeten Gerät befindliche Software verlangsamen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit hat oder die kundenseitige Infrastruktur die Datenrate nicht ermöglicht.

**(3) Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im SWN-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten** gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SWN. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung im Internet außerhalb des Netzbereiches von SWN ergeben, gehen nicht zu Lasten der SWN.

**(4)** Die SWN stellen 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) 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 ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWide-Web, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von den SWN erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die SWN keinen Einfluss haben. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der SWN, wenn sie ausdrücklich als Angebot der SWN bezeichnet sind. Dies gilt insbesondere auch für Kommunikationsformen, wie beispielsweise „Messaging“, „Chat“ und Diskussionsforen.

**(5)** Die SWN sind verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Glasfasernetz der SWN realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt den SWN nicht die Verpflichtung sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenden eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.

**(6)** Die SWN gewährleisten die Erreichbarkeit ihrer Server oder der Dienstleistungen (z.B. Internet-Einwahl), für die ein Server notwendig ist (bspw. Homepage, Internet) mit 98,0% im Jahresmittel gerechnet über alle SWN-Kunden. Ausgenommen sind die Zeiten, zu denen der Server außerhalb des Einflussbereichs der SWN aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist.

**(7)** Die SWN gewährleisten nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internet-Zugangs. Insbesondere gewährleisten die SWN nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist. Die SWN leisten keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

**(8)** Aufgrund von Netzsicherungsmaßnahmen, die der Aufrechterhaltung der Netzintegrität dienen, (bspw. Abwehr von Hackerangriffen, exzessive Nutzung

der Infrastruktur, etc.) können die SWN den Zugang zu einzelnen Vertragsleistungen oder Zusatzoptionen (bspw. Scripte, etc.) einschränken oder zur Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes oder der Datensicherheit die Leistungserbringung ohne weitere Vorankündigung vorübergehend gänzlich einstellen (bspw. Abschaltung der Infrastruktur). Insbesondere die Vorhaltung bestimmter Softwareversionen für Betriebssysteme oder Versionen von Script-Sprachen (bspw. PHP) kann sich aufgrund von Sicherheitsanforderungen kurzfristig und dauerhaft ohne weitere Vorankündigung ändern, ohne dass die SWN entsprechende Anpassungen an kundenspezifischer Software vornehmen muss. Andererseits hat der Kunde keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Softwareversionen.

**(9)** Die SWN haben keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im weltweiten Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).

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

## § 3 Internetnutzung

**(1)** Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von den SWN angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von den SWN zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

**(2)** 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.

**(3)** Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen den SWN unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei den SWN anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100,00 €. 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.

**(4)** Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang der SWN 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 nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist.

**(5)** Die SWN sind nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen. Ebenso besteht keine Verpflichtung auf die Zuteilung einer bestimmten IP-Version (IPv4 und/oder IPv6). Die Zuteilung erfolgt nach den technischen und organisatorischen Möglichkeiten.

**(6)** Soweit die SWN dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, sind die SWN nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen. Die SWN sind jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften zu prüfen.

**(7)** Die SWN weisen darauf hin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die SWN haben hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können soweit vorhanden – nach gesonderter Vereinbarung – von den SWN erworben bzw. von dieser erbracht werden. Die SWN sind nicht zur Errichtung besondere Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter verpflichtet.

**(8)** Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, gelten bei allen Informationen, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt,

- die Übermittlung als nicht von den SWN veranlasst,
- der Adressat der übermittelten Informationen als nicht von den SWN ausgewählt und
- die übermittelten Informationen als nicht von den SWN ausgewählt oder verändert.

Die SWN haften insoweit gemäß Art. 4 DSA (Digital Services Act – Gesetz über digitale Dienste) nicht für die übermittelten oder abgerufenen Informationen.

**(9)** Soweit die SWN dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellen, ist der

Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Die SWN haften nicht für die im Auftrag des Kunden gespeicherten Informationen, sofern sie

- keine tatsächliche Kenntnis von einer rechtswidrigen Tätigkeit oder rechtswidrigen Inhalten haben und sich in Bezug auf Schadenersatzansprüche auch keiner Tatsachen oder Umstände bewusst sind, aus denen eine rechtswidrige Tätigkeit oder rechtswidrige Inhalte offensichtlich hervorgeht, oder  
- sobald sie diese Kenntnis oder dieses Bewusstsein erlangen, zügig tätig werden, um den Zugang zu den rechtswidrigen Inhalten zu sperren oder diese zu entfernen.

Der Kunde ist verpflichtet, die SWN von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

**(10)** Der Kunde stellt die SWN von allen Ansprüchen frei, die auf einer Verletzung der vorgenannten Pflichten beruhen.

#### § 4 Transparenzangaben gemäß Artikel 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 vom 25.11.2015

**(1)** Diese Informationen sind Teil des Vertrages über ein Internetzugangsprüfung, sofern der Kunde dieses ab dem 30.04.2016 bei den SWN gebucht hat. Daneben gelten die jeweils aktuellen Multimedia-Bedingungen, Leistungsbeschreibungen und sonstigen mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen

**(2)** Verkehrsmanagement-Maßnahmen: Um eine bestmögliche Netzperformance und Dienstverfügbarkeit zu gewährleisten, werden kontinuierlich Verkehrsmanagementmaßnahmen durchgeführt. Diese sind erforderlich um Verkehrsflüsse zu optimieren und bei Ausfall einzelner Netzsegmente automatisch Ersatzschaltungen vorzunehmen. So wird bspw. bei eingeschränkter Kapazität sichergestellt, dass Dienstekategorien, die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming), gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktionsoder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Aufgrund des marginalen Bandbreitenbedarfs dieser priorisierten Daten hat dies normalerweise keine wahrnehmbare Auswirkung auf die Nutzung des Internetdienstes. Die Nutzung des SWN TV-Dienstes ist nicht relevant, da dieser über ein separates Netz übertragen wird. Die Verkehrs-Management-Maßnahmen haben keinen nachteiligen Einfluss auf die Qualität des Internet-Zugangs, die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten. Ports werden anbieterseitig nicht gesperrt.

**(3)** Volumeneinschränkung/ Geschwindigkeit: Die SWN führen bei Festnetz-Internetprodukten keine Volumenbegrenzungen an Internet-Anschlüssen durch. Eine Begrenzung bezieht sich lediglich auf die maximale Bandbreite des jeweils vom Kunden gebuchten Produkts. Aus der Produktbeschreibung können die maximalen Down- und Upload Geschwindigkeiten entnommen werden. Hierbei handelt es sich grundsätzlich um sog. Bruttodatenraten. Jede Übertragung enthält, außer den reinen Nutzdaten auch Daten, die für die Verkehrslenkung und Qualitätssicherung notwendig sind. Daher kann es bei Speedtests zu geringen Abweichungen in der angegebenen produktspezifischen Down- und Upload-Geschwindigkeit kommen, die nichts mit der Qualität des Anschlusses zu tun haben. Die am Anschluss des Kunden erreichbaren Übertragungsgeschwindigkeiten außerdem sind abhängig von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server des jeweiligen Dienste- bzw. Inhaltenanbieters und den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstiger Software).

**(4)** Gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste: Die gleichzeitige Nutzung mehrerer Dienste an einem Anschluss ist grundsätzlich bis zur jeweils gebuchten maximalen Bandbreite möglich. Hierbei ist allerdings zu beachten, dass einige Dienste sehr hohe Datenraten erfordern, um einwandfrei genutzt werden zu können. Bei einer sehr hohen Auslastung Ihres Anschlusses, z.B. gleichzeitige Nutzung mehrerer bandbreitenlastiger Dienste, kann es zu Beeinträchtigungen wie z.B. ruckelnde Bilder bei Video-Streaming, längere Wartezeiten bei Up- und Downloads oder langsamen Seitenaufbau kommen.

**(5)** Download- und Upload-Geschwindigkeiten: Die minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden, maximalen und beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeiten des jeweils gebuchten Produkts ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag und sind auf dem Auftragsformular verzeichnet, das dem Kunden als Zweitschrift überlassen wird.

**(6)** Rechtsbehelfe / Schlichtungsverfahren: Sollten die SWN die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten und hat der Kunde die SWN über diese Störung informiert, ohne dass die SWN in angemessener Zeit Abhilfe schaffen konnten, so stehen dem Kunden - sofern er Verbraucher ist - nach Ablauf der Abhilfefrist für den betroffenen Vertrag die gesetzlich gewährten Rechte zu. Selbstverständlich sind die SWN sowohl im Interesse ihrer Kunden als auch im Interesse der nachhaltigen Sicherung ihrer Netz- und Dienstqualität darum bemüht, mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese

zu beheben. Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte kann der Kunde - sofern er Verbraucher ist - dann schriftlich Beschwerde bei der für die SWN zuständigen Aufsichtsbehörde, „Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA)“ ([www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)) zur Streitschlichtung vorlegen, wenn die SWN aus Kundensicht keine Abhilfe für die beim Kunden bestehenden Probleme mit der Internetgeschwindigkeit schaffen konnten. Das Verfahren vor der BNetzA erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien. Die BNetzA bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und die SWN über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Webseite der BNetzA sind weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien, zu diesem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren veröffentlicht.

#### § 5 Verantwortung des Kunden, Fair Usage

**(1)** Nimmt der Kunde die von den SWN angebotene Internetflatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SF-Infrastruktur verpflichtet, diese nicht missbräuchlich zu nutzen (Fair Usage). Eine missbräuchliche Nutzung wird vermutet, wenn der Kunde über einen Betrachtungszeitraum von mehr als 4 Wochen, mehr als das Doppelte des durchschnittlichen Datenvolumens aller Internet-Flatrates der vergleichbaren Kundengruppe in Anspruch nimmt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, diese Vermutung zu widerlegen. Die SWN sind zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn die Nutzung auch nach erfolgtem schriftlichen Hinweis durch die SWN nicht abnimmt und der Kunde die Vermutung nicht widerlegt hat. Auf diese Rechtsfolge werden die SWN in dem Schreiben gesondert hinweisen.

**(2)** Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so werden die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden abgerechnet. Der Betrieb eines Servers (z. B. für Filesharing) oder größerer Netzwerke ist nicht gestattet. Ein solcher Betrieb setzt einen Geschäftskundenanschluss mit entsprechendem Vertrag voraus. Die SWN weisen für den Fall der rechtswidrigen Internetnutzung (z.B. unerlaubtes Filesharing urheberrechtlich geschützter Dateien, Nutzung oder Verbreitung strafrechtlich relevanter Inhalte etc.) ausdrücklich auf die Gefahr einer Inanspruchnahme des Kunden als Täter oder Störer (passiver Verursacher) durch geschädigte Dritte hin. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines SWN-Anschlusses entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen, auch wenn diese nicht von den SWN unmittelbar erhoben werden.

**(3)** Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der SWN ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.

**(4)** Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienstaatsvertrags (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 Informationen, die

- a)** als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
- b)** zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);
- c)** grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
- d)** den Krieg verherrlichen;
- e)** die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§184 Abs. 3 StGB);
- f)** oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e. V.“ oder gegen die „Freiwillige Selbstkontrolle Telekommunikation e. V.“ verstoßen.

Das Verbot erfasst auch das Verbreiten von Schadsoftware (Trojaner etc.) sowie Leistungen der SWN dazu zu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

**(5)** Das in Absatz (3) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, 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.

**(6)** Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (3) vom Server herunterzuladen.

**(7)** Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen der SWN dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

**(8)** Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

**(9)** Falls die SWN in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollten, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die SWN bei der Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die SWN auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde den SWN zu ersetzen.

**(10)** Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SWN mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

**(11)** Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, sind die SWN berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

## § 6 Haftung und Haftungsbeschränkung

**(1)** Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Multimedia-AGB für Multimediadienste gilt für die Haftung der SWN für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

**a)** Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstypischer Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

**b)** Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Multimediaervertrages auf den von den SWN zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimediaervertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß §25 Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG).

**(2)** Soweit die SWN im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund einer vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Information in Anspruch genommen werden, stellt der Kunde die SWN auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei. Im Übrigen gilt § 7 Abs. 2 dieser Internet-AGB.

## § 7 Sperre / Kündigung

**(1)** Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB sind die SWN zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.

**(2)** Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, sind die SWN zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. Die SWN werden den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die SWN werden die Sperre aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.

**(3)** Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. (1) oder (2) oder gibt er im Fall von Absatz (2) keine Stellungnahme ab, sind die SWN nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Multimediavertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 5 Abs. 4 bis 8 dieser Internet-AGB verstoßenden Informationen zu löschen.

**(4)** Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug mit Beträgen von mehr als 100,00 Euro, sind die SWN zur Sperre des Zugangs entsprechend § 61 TKG berechtigt. Es gilt insoweit die Sperrungsregelung des § 3 der Sprachtelefonie-AGB der SWN.

## § 8 Datenschutz

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangs-codes unverschlüsselt zu übertragen.

## IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie (Sprachtelefonie-AGB)

### § 1 Geltungsbereich

**(1)** Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN regeln die Nutzung der über das Netz von den SWN angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

**(2)** Die SWN erbringen alle von ihr angebotenen Sprachtelefonie-Dienstleistungen („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.

### Leistungsumfang

**(1)** Die SWN ermöglichen dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern zu den von den anderen Betreibern genutzten Netzen unmittelbar oder mittelbar eine Zusammenschaltung besteht. Die Erreichbarkeit von Telekommunikationsleistungen dritter Diensteanbieter wird nur ermöglicht, soweit die SWN mit dem jeweiligen Diensteanbieter unmittelbar oder mittelbar die hierfür erforderliche Vertragsbeziehung unterhält.

**(2)** Die SWN stellen eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt am Kundenstandort bereit. Der Kunde ist verpflichtet, die hausinterne Verkabelung von diesem Übergabepunkt bis einschließlich der den Anschluss von Endgeräten ermöglichenden Teilnehmeranschlusseinheit (TAE) in seinen Räumen für die Dauer der Vertragslaufzeit unentgeltlich und in funktionsfähigem, dem Stand der Technik und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechendem Zustand zur Verfügung zu stellen. Nach gesonderter Vereinbarung können die SWN die Verkabelungsarbeiten durchführen und die TAE zur Verfügung stellen.

**(3)** Die Übertragung im Netz der SWN erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein.

**(4)** Art und Umfang der Leistungen, insbesondere die maximale mögliche Bandbreite, ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Multimedia-Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnissen, die im Internet unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) eingesehen werden können. Die Leistungen der SWN unterstützen die üblichen Basisleistungen wie z.B. Rufnummernübertragung, Anzeige der Rufnummer des Anrufers (soweit dies durch die Telefonanlage des Kunden unterstützt wird), Anrufweiterschaltung, Rückfragen/Makeln, Konferenz und Anklopfen, soweit der Kunde das/die von den SWN zur Verfügung gestellte/n bzw. empfohlene/n Endgerät/e nutzt. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden unterdrücken die SWN die „Rufnummernübermittlung“ ständig; hiervon ausgenommen sind Verbindungen zu den Notrufabfragestellen.

**(5)** Bei einer Änderung der von den SWN zu zahlenden Entgelte Netzzusammenschaltung, Netzdienste oder Dienste anderer Anbieter, zu denen die SWN dem Kunden Zugang gewähren, können die SWN die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung jeweils entsprechend anpassen, ohne dass ein Kündigungsrecht des Kunden entsteht. Dies gilt insbesondere für die evtl. vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern. Die SWN teilen dem Kunden diese Änderungen mindestens vier (4) Wochen vor Inkrafttreten mit.

**(6)** Vorbehaltlich der leih- oder mietweisen Überlassung ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich.

**(7)** Im SWN-Netz sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.

**(8)** Die SWN übermitteln standardmäßig die Anzeige der Rufnummer des Kunden. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr kann der Kunde die Rufnummernanzeige für jeden abgehenden Anruf einzeln oder auf gesonderten Antrag dauernd unterdrücken. Auf gesonderten Antrag des Kunden wird die Rufnummer des Kunden bei ankommenden Verbindungen ständig unterdrückt. Wünscht der Kunde keine Aufnahme seiner Angaben in öffentliche Verzeichnisse, so wird die Anzeige der Rufnummer des Kunden nur auf gesonderten Antrag des Kunden bei abgehenden und bei ankommenden Verbindungen übermittelt.

**(9)** Die SWN behalten sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicerrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

**(10)** Soweit die SWN eine Rechnung erstellen, die auch Entgelte für Telekommunikationsdienste, Telefonauskunftsdienste und andere telekommunika-

tionsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informieren die SWN den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus den Namen, die ladungsfähige Anschrift und – soweit vorhanden – die kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des jeweiligen Fremdanbieters.

**(11)** Soweit für die Erbringung der Leistungen der SWN Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernehmen die SWN keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SWN treten jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

**(12)** Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der SWN-Rechnung an die SWN, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die SWN 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 zu verrechnet.

**(13)** Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten werden die SWN auf Wunsch nach Antrag des Kunden in Textform bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktuellem Preisverzeichnis anfallen.

**(14)** Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

**(15)** Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird. Die SWN werden dies umsetzen, soweit ihnen dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

**(16)** Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und Neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis der SWN. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter.

### § 3 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**(1)** Soweit für die betreffende Leistung der SWN die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde den SWN 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.

**(2)** Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:

**a)** den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen oder Privatkundenprodukte zu geschäftlichen Zwecken zu nutzen;

**b)** dafür Sorge zu tragen, dass die Netzinfrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der SWN nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;

**c)** die SWN unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder den Verlust der von den SWN dem Kunden überlassenen Hardware-Komponenten zu informieren.

**d)** alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von den SWN oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;

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

**f)** dem Beauftragten der SWN den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit innerhalb der üblichen Geschäftszeiten 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 SWN zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.

**(3)** Verstößt der Kunde gegen die in Absatz 2 genannten Pflichten und setzt den Verstoß trotz Abmahnung durch die SWN fort, so sind die SWN berech-

tigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

### § 4 Telefonflatrate und Telefon-Sonderprodukte

**(1)** Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Gesprächsverbindungen zu den im jeweiligen Flatrateprodukt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der in diesem Produkt ausgeschlossenen Rufnummern und Zielen, die separat nach der aktuellen Preisliste berechnet werden. Ausgenommen von der Telefon-Flatrate oder einem Telefon-Sonderprodukt sind Verbindungen zwischen Endstellen, die den Eindruck einer Festverbindung entstehen lassen sowie Verbindungen zu Internet-Providern und Verbindungen zum Zweck der Datenübertragung; diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Ausgenommen sind des weiteren Anrufweiterleitungen, Konferenzschaltungen und Verbindungen zu Sonderrufnummern, Servicerrufnummern, Auskunftsdiensten). Die jeweils nicht umfassten Verbindungen werden separat berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen einer zulässigen Produktoption eine Zielzone (Länderpaket) gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern.

**(2)** Ist ein Telefon-Sonderprodukt 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 dieser Telefon-Sondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten anteilig tagesgenau errechnet.

**(3)** Der Wechsel zu einem Produkt mit Telefonflatrate ist nur zum nachfolgenden Abrechnungszeitraum möglich.

**(4)** Telefon-Flatrate und Telefon-Sonderprodukte dürfen ausschließlich für den privaten, persönlichen Gebrauch des Kunden in Anspruch genommen werden. Unzulässig ist in jedem Fall eine Nutzung der Telefon-Flatrate oder einer Telefon-Option für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder eine gewerbliche oder in sonstiger Weise unternehmerische Nutzung im Sinne des § 14 BGB und für den Aufbau von Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen, wenn hierdurch die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SWN vermieden wird, sowie für die Einrichtung von Anrufweiserschaltungen oder Rückruffunktionen und die Weiterveräußerung von Verbindungsleistungen bzw. deren Verschenken über das übliche Nutzungsmaß hinaus.

**(5)** Kunden, die eine Telefon-Flatrate oder ein Telefon-Sonderprodukt gewerblich oder in sonstiger Weise unternehmerisch nutzen möchten, haben hierzu einen Vertrag über ein entsprechendes Business-Produkt der SWN abzuschließen.

**(6)** Im Falle der unzulässigen Nutzung der Telefon-Flatrate oder eines Telefon-Sonderproduktes durch den Kunden sind die SWN berechtigt, die Telefon-Flatrate bzw. die Telefon-Option außerordentlich zu kündigen.

### § 5 Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme (Portierung)

**(1)** Im Falle eines Anbieterwechsels hat die SWN sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

**(2)** Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der SWN für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

**(3)** Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SWN versäumt, kann der Kunde von der SWN für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung. Darüber hinaus bleibt das Recht des Kunden nach Ziffer (2) unberührt.

**(4)** Die SWN hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer (1) gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich

die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, die SWN weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die SWN hat das Entgelt nach dieser Ziffer (4) Satz 1 tagesgenau abzurechnen.

(5) Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt gemäß dem in der Leistungsbeschreibung geschilderten Prozess. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von dem abgebenden und/oder annehmenden TK-Anbieter, je nachdem, welcher die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10,00 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung.

(6) Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses der SWN bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen TK-Anbieter zu übersenden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernmitnahme nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und die Mitnahme nicht erfolgreich beantragt werden können, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens des TK-Anbieters im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit dem TK-Anbieter zulässigerweise widerrufen.

(7) Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich der SWN anzuzeigen.

(8) Im Falle eines Umzugs des Kunden während der Vertragslaufzeit ist die SWN verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit er diese dort anbietet. Die SWN stellt dem Kunden die durch den Umzug des Kunden entstehenden Kosten nach tatsächlichem Aufwand – maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste – in Rechnung.

(9) Die Rechte des Kunden nach Ziffer 8.4 und zur Rufnummernmitnahme gemäß Leistungsbeschreibung bleiben unberührt.

(10) Der Kunde ist verpflichtet, der SWN jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums und der neuen Anschrift in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zwei Monate vor dem Umzugsdatum erfolgen, um der SWN eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen.

(11) Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat außerordentlich kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

## § 6 Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in ein allgemein zugängliches Teilnehmerverzeichnis oder Verzeichnisse für Auskunftsdienste eintragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden bei den SWN in Textform. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an die SWN. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden, für diese Einträge wird ein Entgelt gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben.

## § 7 Notruffunktion

(1) Die SWN gewährleisten die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z.B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.

(2) Automatische Wählgeräte (z.B. Alarmanlagen, Hausnotruf, Brandmelder, RLM-Zähler) funktionieren nicht.

(3) Bei Auslösen von Notrufen von einer anderen als der vereinbarten Anschlussadresse (nomadische Nutzung) kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle zu Kostenforderungen

kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

(4) Testanrufe bei Polizei und Feuerwehr stören den geregelten Betrieb des Notrufs und sind ausdrücklich untersagt! Schäden durch eine unsachgemäße oder missbräuchliche Nutzung der Notruffunktion werden durch die SWN nicht ersetzt. Sollten die SWN Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

## IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rundfunk (Rundfunk-AGB)

### § 1 Geltungsbereich

(1) Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN regeln die Nutzung der über Leitungen von den SWN übertragenen Rundfunksignale der SWN und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Multimedia-AGB, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

(2) Die SWN erbringen 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 Leistungshinweis

(1) Ein Vertrag mit den SWN entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/oder Fernsehteilnahme beim Beitragsservice der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten.

### § 3 Leistungsumfang

(1) Die SWN übergeben am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:

a) Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von den SWN mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).

b) die Erweiterung um zusätzliche und digitale Programme sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.

(2) Die SWN übermitteln die Programme nur derart und so lange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programm-anbieter/-veranstalter) ermöglicht.

(3) Mit Blick auf die Schnellebigkeit des Rundfunkmarktes sind die SWN befugt, das Programmangebot und/oder die Kanalbelegung zu ändern. Bei Einstellung eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall werden sich die SWN um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

(4) Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch die SWN aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn Tagen überschreiten.

(5) Sofern die SWN Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbieten, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preisverzeichnissen. Absatz 3 gilt entsprechend.

(6) Die SWN sind berechtigt, für ausgewählte digitale Free-TV-Programme, die einen erhöhten technischen und finanziellen Aufwand erfordern, ein gesondertes Entgelt gemäß der gültigen Preisliste als Service-Entgelt zu erheben. Diese Programme werden als verschlüsselte Dienste angeboten.

(7) Für die von Absatz 6 betroffenen Free-TV-Programme ist für den Empfang eine gemäß Produktbeschreibung erforderliche Hardware (z.B. Smartcard, CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) einzusetzen.

(8) Auf Grund von Vorgaben des Programmlieferanten der SWN können bzgl. gewisser Leistungsmerkmale Einschränkungen bestehen, z.B. Aufnahmesperre, Vor- und Rückspulsperr, sog. Time-shift-Sperre etc.

(9) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

(10) Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Hausanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Hausanschluss-AGB, so sind die SWN für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-demand-Dienste) nicht verantwortlich.

## § 4 Besondere Bestimmungen für Pay-TV und verschlüsselte Free-TV-Programme

- (1) Die SWN ermöglichen dem Kunden optional gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.
- (2) Art, Umfang und Preise der Pay-TV- sowie verschlüsselten Free-TV-Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Broschüren der SWN.
- (3) Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen sind eine spezielle Hardware (z.B. CI+-Modul bzw. Kabelreceiver mit integriertem CI+-Einschub) sowie eine freigeschaltete Smartcard erforderlich.
- (4) Die Smartcard wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust oder Beschädigung der Smartcard sind die SWN berechtigt, diese dem Kunden gemäß aktueller Preisliste in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass den SWN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (5) Mit Beendigung des Vertrags ist die Smartcard an eines der auf der Internetseite der SWN ([www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de)) genannten Kunden-Center innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsende zurückzugeben, andernfalls wird dem Kunden die Smartcard gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWN ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.
- (6) Ein Vertrag über Pay-TV oder verschlüsselte Free-TV-Programme kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der jeweiligen Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Produkt etwas anderes vereinbart wurde. Anschließend verlängert sich der Vertrag um weitere drei Monate.
- (7) Pay-TV Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde den SWN bereits auf dem Bestellschein eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kaufpreis für den Kabelreceiver umfasst.

## 5 Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung eines Kabelanschlusses (Innenhausverkabelung) und der Kundenanlage gemäß den technischen Richtlinien.
- (2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (3) Besondere Pflichten des Kunden:
  - a) Der Kunde ist verpflichtet, die gesetzlichen Jugendschutzvorschriften einzuhalten. Der Kunde stellt insbesondere sicher, dass auf seinem Anschluss übertragene Angebote, die eine FSK-18-Kennzeichnung haben, nicht an Kinder oder Jugendlichen zugänglich gemacht werden. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt.
  - b) Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste der SWN zur öffentlichen Vorführung zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen. Der Kunden ist nicht berechtigt, die Angebote der SWN für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten.
  - (4) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (SetTop-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 der SWN installiert werden.

## § 6 Ergänzende Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von den SWN gemeinsam mit dem Grundpreis für die Multimediadienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die bestellt oder empfangen wurden.

## VI. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für IP-TV (waipu-TV)

### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Der Leistungsumfang für die hier beschriebene, optional zubuchbare TV-Plattform waipu.tv bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den nachfolgenden Beschreibungen.
- (2) SWN vermittelt dem Kunden über die von ihr betriebene Teilnehmeranschlüsse Zugang zur TV-Plattform „waipu.tv“ ihres Partners EXARING AG, Leopoldstr. 236, 80807 München (folgend „Partner“ genannt). Bei entsprechendem Kundenauftrag wird darüber hinaus Hardware zum Kauf überlassen (waipu.tv 4K Stick).
- (3) In technischer Hinsicht erfordert die Nutzung ein geeignetes Endgerät und eine geeignete, störungsfreie Verbindung zwischen Endgerät und Netz mit ausreichender Bandbreite. SWN empfiehlt den Zugang per WLAN oder mit LAN-Kabel (mindestens CAT-5). Von der Nutzung per verstärktem WLAN, dLAN und PLC (Powerline Adapter) wird abgeraten.
- (4) Weiter setzt die Nutzung eine Registrierung des Kunden beim Partner und die Erstellung eines Nutzerkontos unter Einbeziehung der AGB und Datenschutzerklärung des Partners voraus. Mit Aktivierung kommt ein separater Vertrag zwischen dem Kunden und dem Partner zustande, dem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzbestimmungen des Partners zugrunde liegen. Abweichungen davon sind nicht möglich. Zahlungen jeglicher Art finden aber ausschließlich im Verhältnis zwischen Kunde und SWN statt. An den Partner hat der Kunde keine Zahlungen zu leisten.
- (5) Der Abschluss eines Vertrages über waipu.tv entbindet den Kunden nicht von der Abführung der auf ihn entfallenen Rundfunkbeiträge an den „ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice“ (früher: GEZ) – vgl. im Übrigen die vorstehenden Vorschriften (unter Ziffer V).

### § 2 Leistungsumfang

- (1) SWN vermittelt eine Auswahl an Produkten des Partners. Der Umfang der vertraglichen Leistung bestimmt sich nach dem vom Kunden gewählten TV-Produkt des Partners.

Die Produktbeschreibungen des Partners enthalten Angaben zu den Leistungsbestandteilen wie:

- Senderumfang
- Auflösung (HD ja/nein)
- Aufzeichnungsmöglichkeiten
- Multiscreen, Neustart von Sendungen usw.
- Beschränkung der Nutzungsmöglichkeit auf eine Anzahl von Streams und Endgeräten
- Erforderlichkeit von Apps und anderer technischer Voraussetzungen zur Inanspruchnahme der Dienste, Verpflichtung zum individuellen Updaten

SWN weist ausdrücklich darauf hin, dass der Partner allein für das Leistungsangebot verantwortlich ist und SWN selbst keinen Einfluss auf das Produkt hat.

- (2) SWN verkauft darüber hinaus auf Kundenwunsch Hardware, die eine TV- und Streaming-Funktionalität mit entsprechenden Endgeräten ermöglicht (waipu.tv 4K Stick). Der Kaufgegenstand wird in den Angebotsunterlagen näher beschrieben. Leistungen und Funktionalität einschließlich der möglichen Verbindung zu Streamingangeboten Dritter über Apps ergeben sich aus dem Angebot. Auf den Hardwarekauf finden die Vorschriften des Kaufrechts Anwendung.

### § 3 Änderung von Preislisten, AGB und Leistungsumfang

- (1) Der Preis wird an die jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer entsprechend angepasst.
- (2) Der Partner behält sich vor, das Programmangebot, die Programmbelegung sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellungen eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. Die SWN hat keinen Einfluss auf die Programminhalte und Sendezeiten. Die Auswahl und die Anzahl der Sender werden vom Partner festgelegt und können sich ändern. Der Partner behält sich vor, die Kanalbelegung bei technischem Anpassungsbedarf zu verändern.

## § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden bei allen vertraglichen Leistungen

- (1) Die im Produktangebot waipu.tv zur Verfügung gestellten Inhalte (insbesondere TV- und Videoinhalte sowie Radioinhalte) dürfen nicht für gewerbliche Zwecke verwendet oder öffentlich wiedergegeben oder zugänglich gemacht werden (z.B. nicht in Gaststätten, Hotels oder Krankenhäusern).
- (2) Es ist nicht gestattet, die im Produktangebot waipu.tv zur Verfügung gestellten Inhalte oder Teile derselben außerhalb des nach diesem Vertrag gestatteten privaten Gebrauchs zu bearbeiten, zu vervielfältigen, zu verbreiten, öffentlich wiederzugeben, mit ihnen zu werben oder sie sonst zu nutzen, es sei denn, die SWN hat dies zuvor ausdrücklich durch schriftliche Zustimmung gestattet.
- (3) Der Kunde hat der SWN unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma, seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes, seiner Rechnungsanschrift und seiner Bankverbindung mitzuteilen, sofern diese Daten für die Inanspruchnahme und Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag erforderlich sind.
- (4) Der Kunde hat die Obliegenheit, seine eigenen technischen Einrichtungen und Datenbestände gegen schadenstiftende Daten von außen durch angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu schützen.
- (5) Der Kunde hat persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort/PIN) geheim zu halten. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben. Dem Kunden ist es nicht gestattet, personenbezogene Daten (bspw. seinen Vor- und Familiennamen oder den seiner Familienangehörigen bzw. Mitbewohner etc.) als Zugangsdaten zu verwenden. Der Kunde, der sich über ein Altersverifikationssystem für Erwachsenenangebote angemeldet hat, hat sicherzustellen, dass die Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich sind.
- (6) Werden Dritte durch eine unzulässige Nutzung der vertraglichen Dienstleistungen geschädigt, hat der Kunde die SWN von hieraus resultierenden Ansprüchen Dritter freizustellen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

## § 5 Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt je nach gebuchtem Produkt, 1, 12 bzw. 24 Monate. Zum Ende der Mindestvertragslaufzeit und danach kann der Vertrag jeweils mit einer Frist von einem Monat unter Einhaltung der Textform gekündigt werden.
- (2) Soweit der Kunde nach Maßgabe von Ziff. Ziffer V. § 4 von SWN eigene weitere TV-Optionen (z.B. TV-Pakete über Pay-TV), die nicht Angebote Dritter sind, gebucht hat, können diese TV-Optionen von beiden Seiten jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- (3) Kündigt die SWN den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann die SWN vom Kunden die Summe der monatlichen Entgelte verlangen, die bis zum Zeitpunkt der ordentlichen Beendigung des Vertragsverhältnisses (Restvertragslaufzeit) ansonsten angefallen wären. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten, nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.
- (4) Der Vertrag endet stets automatisch, wenn der Teilnehmeranschlussvertrag mit der SWN, gleich aus welchem Grund, endet (z.B. Kündigung, Widerruf).
- (5) Kündigungen sind schriftlich, per Telefax an 03981 / 474-299 oder E-Mail möglich. Bei Nutzung einer E-Mail ist die Kündigung an [info@strelix.de](mailto:info@strelix.de) zu senden.

## § 6 Datenschutz

Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie des Rundfunkstaatsvertrages Anwendung.

## § 7 Haftung

- (1) Für Sachschäden haftet die SWN nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflichten); trifft die SWN hierbei nur einfache Fahrlässigkeit, ist die Höhe des Schadensersatzes auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (2) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für Vermögensschäden außerhalb der Erbringung von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit.
- (3) Die SWN haftet für Schäden aufgrund von Mängeln der an den Kunden überlassenen Sachen, auch wenn die Mängel bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, nur bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit, sofern die SWN nicht eine Garantie übernommen hat.

- (4) Die Haftung für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und die Haftung aus Garantien sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

- (5) Im Falle höherer Gewalt ist die SWN von der Leistungserbringung befreit, solange und soweit die Leistungsverhinderung anhält. Höhere Gewalt ist insbesondere auch die Störung von Gateways durch TK-Netze, die nicht in der Verfügungsgewalt der SWN stehen.

- (6) Die gesetzlichen Haftungsbeschränkungen zugunsten von Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit bleiben unberührt.

## **MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR**

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

An Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Str. 90,  
17235 Neustrelitz, Fon.: 03981 474-0, Fax: 03981 474-299,  
E-Mail: info@strelix.de

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Ver-  
trag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/die  
Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)

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

Name des Verbraucher

---

Anschrift des Verbraucher

---

Unterschrift des Verbrauchers  
(nur bei Mitteilung auf Papier)

---

Datum

---

---

(\*) Unzutreffendes bitte streichen