

## Inhalt

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Multimediadienste (Multimedia-AGB) für Geschäftskunden	1
II. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses (Hausanschluss-AGB)	8
III. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB)	10
IV. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Sprachtelefonie (Sprachtelefonie-AGB)	12
V. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Rundfunk (Rundfunk-AGB)	14

### I. Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Bereitstellung von Multimediadiensten (Multimedia-AGB) für Geschäftskunden der Stadtwerke Neustrelitz GmbH

Gültig für Neukundenverträge ab 01.04.2020

#### §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 Multimediavertrages 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 Telemediengesetzes (TMG), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 vom 27.04.2016, EU-DSGVO) sowie der sonstigen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Auf die vorgenannten Bedingungen wird der Vertragspartner (Kunde) bei Erteilung des Auftrages hingewiesen und es 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 höchstgerichtlichen 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 Änderungen 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 dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber den SWN wirksam werden.

(3) Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, nach §4 (2) und §4 (4) nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden zu zahlende Entgelt um die hinaus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden 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 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 SWN (Annahme) zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen nach § 10 Abs. 1 dieser Multi-

media-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 den 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 einen Vertrag mit den 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@stadtwerke-neustrelitz.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss informieren, diesen Vertrag zu widerrufen. 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.

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 die 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@stadtwerke-neustrelitz.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@stadtwerke-neustrelitz.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 seiner bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und die Nutzung seiner 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 Preisverzeichnis 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 haben 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 landesspezifische Besonderheiten oder Übertragungs-technische Gegebenheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen 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 (Kabelreceiver, Modems, Router etc.) verbleiben 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, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. 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 von den SWN überlassenen Hardware 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 und Eigentumsbeeinträchtigungen an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. SWN berechnet ein pauschales Entgelt in angemessener Höhe zum Endverbraucherpreis. Dem Kunden bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass SWN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass SWN ein niedrigerer Schaden entstanden ist. SWN wird den jeweils vom Kunden geschuldeten Betrag mit der ggf. einbehaltenen Hinterlegungssicherheit verrechnen. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr beträgt der vom Kunden zu haftende Wert 79 € (Brutto).

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

(1) Gemäß § 3 Abs. 1 des Gesetzes für Funkanlagen und Telekommunikationsendrichtungen (FTEG) ist der Kunde berechtigt, eigene Telekommunikationsendrichtungen (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) Für den Anschluss des kundeneigenen Endgerätes überlassen die SWN dem Kunden bei Vertragsschluss außerdem

a) die für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs erforderlichen Zugangsdaten und

(b) sonstige Informationen für den Anschluss von kundeneigenen Endgeräten und die Nutzung der Telekommunikationsdienste.

(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 Notruffunktion (110, 112) von den 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 Notrufrückverfolgbarkeit nicht gestattet ist.

d) Der Kunde ist verpflichtet,

· die ihm von den SWN überlassenen Zugangsdaten für die Herstellung der Sprachtelefonie und des Internetzugangs vertraulich zu behandeln und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch der Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern;

· 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 (2) der ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Internetzugang (Internet-AGB) umzusetzen.
- e)** Im Fall von Netzstörungen, die durch das kundeneigene Endgerät verursacht werden, sind die SWN befugt, das Endgerät für den Zugang zum Multimediainetz 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 durch die 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 den Antrag des/der dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zur einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt. Der Nutzungsvertrag gemäß der Anlage zu § 45a TKG 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 Grundstücknutzungsvertrag nicht innerhalb eines Monats unterzeichnet an den Eigentümer bzw. den dinglich Berechtigten übersenden.
- (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 Fristen

- (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 können. 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 Flughafenbetriebsgesellschaften, 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 den 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 berechtigen die SWN, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. 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 Preiskarte, die unter [www.strelix.de](http://www.strelix.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 Multimediavertrag 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 von den 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 Zah-

lungsverzug 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 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 § 45k TKG zu sperren. Ebenfalls sind die SWN berechtigt, bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen bzw. den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Im Fall der Sperre wird zunächst die abgehende, verbindungskostenverursachende Telefonverbindung gesperrt (Abgangssperre). Dauert der Grund der Sperre 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 den SWN kein oder ein geringerer Schaden oder eine Wertminderung entstanden sind oder diese wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ausfallen. Den SWN bleibt es vorbehalten, einen höheren Schaden nachzuweisen und Ausgleich zu verlangen.

**(10)** Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs sind die SWN nach § 45 Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.

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

**(12)** Im Übrigen dürfen die SWN eine Sperre nur durchführen, wenn

**a)** der Kunde mit der Zahlung eines Betrages in Höhe von mindestens € 75,00 in Verzug ist und die SWN die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden hingewiesen haben, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen außer Betracht, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat.

**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.

**(13)** Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperre verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Die Sperre 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.

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

**(15)** Werden den SWN nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 75,00 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 2 (zwei) Wochen nicht erbracht, so können die SWN den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt den SWN ausdrücklich vorbehalten.

**(16)** 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.

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

**(18)** 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 / Einzelbindungsnachweis

**(1)** Die SWN stellen dem Kunden die im Multimediavertrag 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 Einzelbindungsnachweis werden dem Kunden von den 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.strelix.de](http://www.strelix.de) zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden.

**(4)** Auf Antrag des Kunden in Textform erstellen die SWN im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelbindungsnachweis), 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, trifft 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 seiner berechtigten Zahlungsinteressen vor Abschluss des Vertrags und auch während dessen Dauer anhand der vom Kunden angegebene 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 Zahlungsverzug) Auskünfte dorthin zur Wahrung seiner berechtigter Zahlungsinteressen weiterzugeben.

(2) Der Kunde kann, sofern er Verbraucher ist, von der 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 [www.creditreform.de/rostock](http://www.creditreform.de/rostock) 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 unterrichtet. Beim Vorliegen der Voraussetzungen des BDSG werden die SWN der genannten Auskunft auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z.B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, betrügerisches Verhalten) übermitteln. Meldungen an Wirtschaftsauskunfteien dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) nur erfolgen, soweit dies nach der Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die genannte Auskunft speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner in der Europäischen Union, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit zu geben. Vertragspartner sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die genannte Auskunft auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die genannte Auskunft stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die genannte Auskunft Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die genannte Auskunft ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Scoring-Verfahren), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

(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, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Unser unternehmerisches Interesse, unsere fälligen Forderungen Beitreiben zu können, gilt als berechtigtes Interesse gemäß der EU-DSGVO.

(5) SWN kann 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.

### § 13 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 sind oder diese wesentlich niedriger als die angesetzte Pauschale ausfallen. Den SWN bleibt es unbenommen, einen höheren Schaden nachzuweisen und den Ausgleich 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 TMG, des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen (FTEG) 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, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;

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

d) 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;

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

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

g) 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 Breitbandverteilsystem 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 ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten TK-Dienste zu treffen, um Minderjährige vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen.

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

(8) 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 Wahlvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.

(9) 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.

(10) 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 Eigentum der SWN

(1) Die SWN bleiben Eigentümer aller Service- und Technischeinrichtungen der SWN, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke und Multiplexer. Diese Service- und Technischeinrich-

tungen 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 Technikrichtungen abbauen und abholen können, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen.

### § 15 Nutzungen 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 sogenannter 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 und Freitag in der Zeit von 8.00 bis 18.00 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 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 Gebrauchtware 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 vorangehender § 7a dieser Multimedia-AGB.

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

### § 17 Unterbrechung von Diensten

(1) Die SWN dürfen im Falle einer Störung die Nutzung des Telekommunikationsdienstes bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der SWN, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Nutzer die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Nutzer die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigt. Wenn die SWN die Störung nicht zu vertreten haben, gilt § 10 (13) dieser Multimedia-AGB entsprechend.

(2) Zur Gewährleistung der Sicherheit des Netzbetriebs oder zur Durchführung technisch notwendiger Arbeiten dürfen die SWN ihre Leistung kurzzeitig unterbrechen. Die SWN bemühen sich, Unterbrechungen auf Grund von technischen Arbeiten in nutzungsschwache Zeiten zu legen.

(3) Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu. Der Kunde ist verpflichtet, Störungen und sonstige Beanstandungen hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich über

die in § 16 (3) genannten Wege mitzuteilen.

### § 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 Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, 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 Geschäftssitzes

(1) Im Falle eines Anbieterwechsels haben die SWN darauf hinzuwirken, 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. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertrag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend.

(2) Die SWN haben ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach § 19 (1) dieser Multimedia-AGB 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 weisen nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die SWN haben das Entgelt nach § 19 (2) Satz 1 dieser Multimedia-AGB tagesgenau abzurechnen.

(3) Die SWN haben darauf hinzuwirken, dass der Kunde die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend § 46 Absatz 3 TKG beibehalten kann. Die technische Aktivierung der Rufnummer hat innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend des Preis- und Leistungsverzeichnisses erhoben.

(4) Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich den SWN anzuzeigen.

(5) Einen Wechsel des Wohnsitzes hat der Kunde den SWN spätestens zwei Monate vor dem Umzugstermin mitzuteilen. Die SWN werden, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte erbringen, soweit diese dort angeboten wird. In diesem Fall haben die SWN einen zusätzlichen Entgeltanspruch in Höhe des Preises für die Installation und Einrichtung vor Ort gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis. Wird die Leistung am neuen Geschäftssitz nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten ab dem Umzug zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

### § 20 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

(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 ein Jahr und ist dann jeweils mit einer dreimonatigen Frist zum Ende der Vertragslaufzeit frei kündbar.

(2) Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer des Vertrages einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Sonderprodukte zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Kündigungsfristen jeweils für die einzelnen Leistungen oder Sonderprodukte. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Sonderprodukte.

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

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 den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag 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 § 45k 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)** Die Vertragsparteien verpflichten sich, die dem jeweils anderen Vertragspartner nach Art. 13 und/oder Art. 14 DS-GVO obliegenden Informationspflichten gegenüber den eigenen Mitarbeitern, Erfüllungsgehilfen und Dienstleistern (betroffene Personen) zu erfüllen, wenn im Rahmen der Vertragserfüllung, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung oder zur Wahrung berechtigter Interessen personenbezogene Daten betroffener Personen von einem Vertragspartner an den jeweils anderen Vertragspartner weitergeben werden und/oder betroffene Personen auf Veranlassung des einen Vertragspartners den jeweils anderen Vertragspartner kontaktieren. Hierfür verwendet der Vertragspartner, der die personenbezogenen Daten weitergibt bzw. auf dessen Veranlassung die Kontaktaufnahme erfolgt, das ihm vom anderen Vertragspartner zur Verfügung gestellte Informationsblatt. Die „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ des TK-Anbieters ist diesen AGB als Anhang beigefügt. Die Vertragspartner sind nicht verpflichtet, das vom anderen Vertragspartner zur Verfügung gestellte Informationsblatt vor der Aushändigung an die betroffenen Personen zu prüfen. Sie sind weiterhin nicht berechtigt, das vom anderen Vertragspartner zur Verfügung gestellte Informationsblatt ohne vorherige Zustimmung zu ändern. Es obliegt ausschließlich dem zur Information verpflichteten Vertragspartner, dem anderen Vertragspartner ein den jeweils geltenden rechtlichen Anforderungen entsprechendes Informationsblatt zur Verfügung zu stellen und dieses bei Bedarf auch während der Vertragslaufzeit zu aktualisieren.

**(3)** Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 91 ff. TKG. SWN ist insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 100 TKG, Bestandsund 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 beanstandet, 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

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

**(7)** Die SWN verarbeiten personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertrags-

schluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des TK-Vertrages 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. Die SWN behalten 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)** D(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 den 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 Teilnehmer und den SWN zum Streit darüber, ob dieser dem Teilnehmer gegenüber eine Verpflichtung erfüllt hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung der Netze und Dienste bezieht und mit folgenden Regelungen zusammenhängt: §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG oder den auf Grund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen und § 84 TKG, kann der Teilnehmer bei der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten.

**(2)** Schlichtungsanträge können an: „Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle (Referat 216), Postfach 8001, 53105 Bonn“ oder per Telefax an: (030)

22 480 518 oder online über [www.bundesnetzagentur.de](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.

**(3)** Verbraucher können über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung und Informationen über Verbraucherbeschwerden zu Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen erhalten. Die Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: [ec.europa.eu/consumers/odr/](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 Sperrechts 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)

Gültig für Neukundenverträge ab 01.04.2020

### § 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 errichtet und/oder modernisiert, 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 den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks nach dem amtlichen Muster eines Nutzungsvertrages gemäß der Anlage zu § 45a TKG vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

**(4)** Sofern der Antrag nach Absatz (3) fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag 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 eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihm unterschriebenen Vertrags 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, die diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchführen.

**(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 elektromagnetische 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)

Gültig für Neukundenverträge ab 01.04.2020

### §1 Geltungsbereich

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN regeln die Nutzung des über das Festnetz 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 Preislise, 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 Nutzinformation 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 der 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. WorldWideWeb, 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 „Messageing“, „Chat“ und Diskussionsforen.
- (5) Die SWN ist 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 Abrufen eintreffen. 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 Inhaberebietern, 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. Skripte, 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 müssen. 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 werden dem Kunden über die von 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 Euro. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 1 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte die bis zur unverzüglichen Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt.

**(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 vermitteln, 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 diesen erbracht werden. Die SWN sind nicht zur Errichtung besondere Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter verpflichtet.

**(8)** Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für die SWN fremde Informationen im Sinne des Telemediengesetzes (TMG).

**(9)** Soweit die SWN dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellen, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für die SWN fremde Informationen im Sinne des TMG. Der Kunde ist verpflichtet, den SWN von diesbezüglichen Ansprüchen Dritter freizustellen.

**(10)** Der Kunde stellt den 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 Internetzugangprodukt, 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 Dienstkategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder 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 Schutz personenbezogener Daten. Ports werden nicht 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. Inhaberebieters 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, längerer Wartezeiten bei Up- und Downloads oder langsamen Seitenaufbau kommen.

**(5)** Download- und Upload-Geschwindigkeiten: Die minimalen, normalerweise zur Verfügung stehenden, maximalen und beworbenen Download- 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 Abhil-

fehrst 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) zur Streitschlichtung einlegen, wenn die SWN aus Kundensicht keine Abhilfe für die beim Kunden bestehenden Probleme mit der Internetgeschwindigkeit schaffen konnte. 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 Verbraucherstreitbelegungsverfahren 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 vier 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 Jugendmediensstaatsvertrags (JMStV) des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen.

Das Verbot umfasst insbesondere solche 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 eine 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 der 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 gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

b) Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Multimediavertrages auf den von den SWN zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Multimediavertrages und dieser Internet-AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).

**(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 seiner 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 seiner 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 75,00 Euro, sind die SWN zur Sperrung des Zugangs entsprechend § 45k 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 Zugangsdaten unverschlüsselt zu übertragen.

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

Gültig für Neukundenverträge ab 01.04.2020

### § 1 Geltungsbereich

(1) Die nachfolgenden Bestimmungen der SWN regeln die Nutzung der über das Festnetz 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.

### § 2 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 unterhalten.

(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.strelix.de](http://www.strelix.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 gewährt, können die SWN die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung um die 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 lei- 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 Service-rufnummern 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 telekommunikationsgestützte 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 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. 18a 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 ihm 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 Privat-kundenprodukte 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 Verlust der von 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 „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber des Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung 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 berechtigt, 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 aus geschlossenen 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, Servicrufnummern, 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 ändern, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum.

**(2)** Ist ein Telefon-Sonderprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und wird dieses 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 die SWN vermieden wird, sowie für die Einrichtung von Anrufweiterschaltungen 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 zu schließen.

**(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)** Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber dem Anbieter nach § 66 TKG und den dazu ergangenen

Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

**(2)** Die SWN tragen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß § 46 Abs. 3 TKG auf Wunsch die ihm durch die SWN zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von den SWN zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.

**(3)** Bei Kündigung des Telefonievertrages mit den SWN bestätigen die SWN die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens 90 Tage nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis des Kunden, so sind die SWN berechtigt, diese Nummer

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

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

**(4)** Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter können die SWN ein Entgelt nach dem Preisverzeichnis erheben.

**(5)** Die SWN werden im Fall des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Telekommunikationsleistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von den SWN angeboten werden. Die SWN sind berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung von den SWN am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

#### § 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 den SWN Schäden durch den Missbrauch der Notruffunktion entstehen, werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

#### V. Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für

### Rundfunk (Rundfunk-AGB)

Gültig für Neukundenverträge ab 01.04.2020

#### §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

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

(1) Die SWN übermitteln die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglicht.

(3) Mit Blick auf die Schnelligkeit 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 Sendunternehmen 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. Aufnahme Sperre, 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) SWN ermöglicht 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 ist eine spezifische Hardware erforderlich (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 zurück zu geben, andernfalls wird dem Kunden die Smartcard gemäß aktueller Preisliste in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass den SWN ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.

(6) Ein Vertrag über Pay-TV oder verschlüsselte Free-TV-Programme kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Produkt etwas anderes vereinbart wurde.

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

Bitte verwenden Sie das folgende Formular nur, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten:

## 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-Straße 90, 17235 Neustrelitz /  
Fax: 03981 – 474 299 / E-Mail: info@stadtwerke-neustrelitz.de
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den  
Kauf der folgenden Waren (\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s)  
(nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes bitte streichen