

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen (Multimedia-AGB)



## § 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge der Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Margaretendamm 28, 96052 Bamberg, Telefon: 0951 778010, E-Mail: [kontakt@stadtnetz-bamberg.de](mailto:kontakt@stadtnetz-bamberg.de), (nachfolgend „Anbieter“ genannt) über Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Serviceleistungen (insgesamt nachfolgend „Leistungen“) mit dem Kunden.
- (2) Diese AGB gelten auch für hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, Installationen und die Beseitigung von Störungen.
- (3) Diese AGB gelten ausschließlich für Verbraucher, Klein- und Kleinstunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (die drei letztgenannten zusammen als „Klein-/Kleinstunternehmen“ bezeichnet), soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§13 BGB). Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer.
- (4) AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Kunde im Rahmen der Geschäftsanbahnung oder bei Erteilung des Auftrages auf die eigenen AGB Bezug nimmt. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

## § 2 Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

Vorrangig zu diesen AGB gelten folgende Bedingungen in der nachfolgenden Reihenfolge:

- Individualvereinbarungen
- Besondere Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für bestimmte Leistungen
- Leistungsbeschreibungen des Anbieters für bestimmte Produkte.

## § 3 Zustandekommen von Verträgen

- (1) Ein Vertrag kommt erst zustande durch beiderseitige Vertragsunterschrift oder Auftrag des Kunden (Angebot) und Annahme durch den Anbieter, wobei die Annahme durch den Anbieter durch Auftragsbestätigung schriftlich oder elektronisch erfolgen kann oder durch tatsächliche Leistungserbringung und/oder die Bereitstellungsanzeige des Anbieters.
- (2) Der Anbieter kann die Bestellung des Kunden ohne Angabe von Gründen ganz oder teilweise ablehnen und/oder von der Beibringung bestimmter Mitwirkungsleistungen (insbesondere Sicherheitsleistungen) oder anderen Mitwirkungshandlungen (insbesondere der Beibringung eines Gestattungsvertrages) abhängig machen.
- (3) Sofern Sie als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH abschließen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

### 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 (Stadtnetz Bamberg Gesellschaft für Telekommunikation mbH, Margaretendamm 28, 96052 Bamberg, Telefon 0951 77-4949, Fax 0951 7797-4949, E-Mail: [multimedia@stadtwerke-bamberg.de](mailto:multimedia@stadtwerke-bamberg.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 Muster-Widerrufsformular des Anbieters 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.

Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns 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 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.

### Ende der Widerrufsbelehrung

## § 4 Leistung des Anbieters

- (1) Der vom Anbieter zu erbringende Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung und dem Auftragsformular.
- (2) Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für ein Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen des Anbieters kein Mindestniveau.
- (3) Der Anbieter kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern.
- (4) Der Anbieter kann die vertraglichen Vereinbarungen 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 vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.
- (5) Darüber hinaus kann der Anbieter die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen der Anbieter zur Erbringung seiner vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht – z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen der Anbieter dem Kunden Zugang gewährt –, die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. Der Anbieter wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Der Anbieter wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.
- (6) Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.
- (7) Die vom Anbieter beim Kunden installierten Einrichtungen bleiben Eigentum des Anbieters. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, welche der Anbieter von dem bisherigen Eigentümer erworben hat.
- (8) Der Anbieter ist berechtigt, seine Leistungen vorübergehend oder dauerhaft, ganz oder teilweise durch einen Dritten erbringen zu lassen. Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Dritten und dem Kunden wird nicht begründet.
- (9) Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst der Anbieter unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Der Anbieter wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. Der Anbieter haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit er diese nicht zu vertreten hat.
- (10) Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch den Anbieter netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann den Anbieter beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.
- (11) Der Anbieter erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

- (12) Im Netz des Anbieters sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.  
Aus technischen Gründen gewährleistet der Anbieter keine einwandfreie Übertragung von Wähltonen für das Tonwahlverfahren (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau des Anbieters werden diese Wähltonen nicht benötigt.  
Rufnummernanzeige und -unterdrückung erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von § 120 TKG und § 15 TTDSG.
- (13) Der Anbieter setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern der Anbieter Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.
- (14) Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt der Anbieter im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelbindungsnachweis. 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 gekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.
- (15) Die Geschwindigkeit oder andere Dienstparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufes (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden. Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.
- (16) Informationen über das Beschwerdeverfahren bei dem Anbieter einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt der Anbieter dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen des Anbieters am unter § 1 Abs. 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.stadtwerke-bamberg.de](http://www.stadtwerke-bamberg.de) heruntergeladen werden.
- (17) Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.

## § 5 Glasfasernetz

- (1) Werden die vertraglichen Leistungen des Anbieters über dessen Glasfasernetz erbracht, so sind ein Hausanschluss sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose) Voraussetzung für die Leistungserbringung des Anbieters. Der Anbieter behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Der Anbieter gibt während der Geschäftszeiten gerne mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob ein Anschluss an das Glasfasernetz des Anbieters besteht. Der Kunde kann auch auf der Website des Anbieters selbst den Ausbaustand des Glasfasernetzes prüfen.
- (2) Sofern der Kunde wünscht, dass der Anbieter seine Hausverkabelung errichtet und/oder modernisiert, so kann er hierzu mit dem Anbieter einen gesonderten Vertrag abschließen.
- (3) Der Hausanschluss verbindet das Glasfasernetz des Anbieters mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes – des Hausübergabepunktes (HÜP) – mit der Hausverkabelung. Der Anbieter installiert für einen von ihm bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen HÜP als Abschluss seines Glasfasernetzes. Hat der Anbieter den HÜP errichtet, so überlässt er den HÜP dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Kunden im Versorgungsbereich des Übergabepunktes die Möglichkeit zu geben, ebenfalls als Kunde des Anbieters den HÜP entsprechend zu nutzen. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden in Abstimmung mit dem Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder vom Anbieter oder durch dessen Beauftragte(n) bestimmt.
- (4) Der HÜP gehört zu den Betriebsanlagen des Anbieters oder eines Dritten und steht in dessen Eigentum. Kunden erlangen kein Eigentum am HÜP, der HÜP ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB. Der HÜP wird ausschließlich durch den Anbieter oder dessen Beauftragten hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt oder beseitigt. Der Anbieter ist berechtigt, den Betrieb des HÜP vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.
- (5) Der HÜP muss zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des HÜP zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den HÜP vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben oder Schlössern, ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.
- (6) Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür zur Verfügung.
- (7) Der Kunde
- darf auf seinem Grundstück keine Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten am Glasfasernetz des Anbieters bis zum HÜP selbst ausführen oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverkabelung an den Übergabepunkt;
  - hat dem Anbieter gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverkabelung sein Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
- (8) Ist der Kunde nicht Grundstückseigentümer, so hat er sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen.
- (9) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausverkabelung am dem HÜP bis zur Anschlussdose ist der Kunde verantwortlich. Hat er die Hausverkabelung einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung der Hausverkabelung selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen.
- (10) Es können Teile der Hausverkabelung durch den Anbieter unter Plombenverschluss genommen werden, wenn dies notwendig ist, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben des Anbieters auf dessen Kosten vom Kunden zu veranlassen.

- (11) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen des Anbieters oder Dritter ausgeschlossen sind. Werden diesbezügliche Mängel in der Kundenanlage trotz wiederholter Aufforderungen des Anbieters vom Kunden nicht beseitigt, so ist der Anbieter berechtigt ohne Einhaltung von Fristen seine Leistungen einzustellen und den Vertrag zu kündigen.
- (12) 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.

## § 6 Weiterverbreitung von Rundfunksignalen

- (1) Rundfunksignale werden vom Anbieter aus technischen Gründen ausschließlich im Glasfasernetz weiterverbreitet. Kunden, die nicht an das Glasfasernetz des Anbieters angeschlossen sind, können diese Leistung nicht vom Anbieter beziehen.
- (2) Sofern digitales Fernsehen und Radio zum Leistungsumfang des Anbieters über das Glasfasernetz gehören, so hat deren parallele Inanspruchnahme keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.
- (3) Ein Vertrag mit dem Anbieter entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/oder Fernsehteilnahme beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.
- (4) Der Anbieter übergibt je nach Vertragsinhalt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
- Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen des Anbieters mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung);
  - die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht. Der Anbieter übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihm dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/-veranstalter) ermöglicht.
- (5) Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch den Anbieter weiterverbreitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn (10) Tagen überschreiten. Dies gilt auch im Fall der Einstellung eines Sendebetriebs und den damit verbundenen, unangekündigten Kürzungen des Programmangebots. In diesem Fall wird sich der Anbieter um gleichwertigen Programmersatz bemühen.
- (6) Für den Empfang digitaler Programme sowie den Empfang von HD-Programmen ist ein entsprechendes Empfangsgerät erforderlich. Für den Empfang von HD+-Programmen ist zusätzlich ein HD+-Modul erforderlich.
- (7) Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden. Der Kunde darf die Rundfunksignale nicht zu gewerblichen Zwecken nutzen (z.B. in Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios, Wartezimmern usw.). Der Kunde ist außerdem nicht berechtigt, die Rundfunksignale zur öffentlichen Vorführung zu nutzen oder sie an Dritte weiterzuleiten.

## § 7 Pay-TV

Der Kunde hat die Möglichkeit, mit einem Kooperationspartner des Anbieters einen separaten, entgeltpflichtigen Vertrag über Pay-TV-Programme abzuschließen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde mit dem Anbieter einen Vertrag über die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen (TV-Standardprodukt) abgeschlossen hat. Der Anbieter nennt dem Kunden auf Wunsch den Kooperationspartner.

## § 8 Kundenobliegenheiten und -pflichten

- (1) Nachstehende Mitwirkungspflichten des Kunden bilden die wesentliche Grundlage für die Leistungserbringung des Anbieters.
- (2) Der Kunde stellt die Räumlichkeiten und Einrichtungen zur Verfügung, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. Die notwendigen Anforderungen werden dem Kunden mitgeteilt. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet
- den Mitarbeitern, bzw. den Erfüllungsgehilfen des Anbieters die für seine Tätigkeit notwendigen Informationen und Unterlagen zu verschaffen.
  - die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potentialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung auf eigene Kosten bereitzustellen.
  - den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen des Anbieters jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten Zugang zu den vom Anbieter installierten Kundenanschlüssen zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Installation, Wartung, Entstörung oder Demontage der Anlage erforderlich ist.
- (3) Der Kunde darf die Leistungen des Anbieters nur zur Inanspruchnahme der vereinbarten Leistung nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen nutzen.
- (4) Die überlassenen Einrichtungen sind vor Beeinflussung wie z.B. durch elektrische Fremdspannung und/oder magnetische Wirkungen zu bewahren.
- (5) Der Kunde darf keine Änderungen an den ihm überlassenen Leitungen bzw. Anlagen, z.B. Übertragungswegen, vornehmen. Arbeiten an der Leitung, dem Leitungsnetz und/oder überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen oder sonstigen Anlagen des Anbieters sind ausschließlich dem Anbieter oder von dem Anbieter Beauftragten vorbehalten.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, die Einrichtungen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Zerstörung zu sichern.
- (7) Der Kunde hat unentgeltlich im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne sowie Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung zu stellen.
- (8) Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der vom Anbieter vertraglich geschuldeten Leistung eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der vom Anbieter gemäß Auftragsbestätigung geschuldeten Leistung dem Anbieter unverzüglich anzuzeigen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse geeignet, erforderlich und zumutbar sind.
- (9) Der Kunde hat den Anschluss an das Anbieter-Netz nicht missbräuchlich zu nutzen. Zudem hat der Kunde keine Veränderungen vorzunehmen, auf Grund derer die Sicherheit oder Funktionalität des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist.
- (10) Der Kunde ist verpflichtet, seine persönlichen Kundenkennwörter, Login-Kennungen und Passwörter geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern bzw. vom Anbieter ändern zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
- (11) Die überlassenen Leistungen sind für den Kunden bestimmt. Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis des Anbieters die Leistungen nicht entgeltlich oder unentgeltlich überlassen, weitergeben, insbesondere weiterverkaufen oder untervermieten. Dritte im Sinne dieser Regelung sind auch verbundene Unternehmen des Kunden im Sinne der §§ 15 ff. Aktiengesetz (AktG).

- (12) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass im Rahmen einer erlaubten Nutzung der jeweiligen Leistung durch Dritte (entgeltlich oder unentgeltlich), auch durch den Dritten sämtliche Kundenpflichten eingehalten werden.
- (13) Der Kunde hat keine beleidigenden, verleumderischen oder gesetzeswidrigen Inhalte zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde hat den Anbieter auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei zu stellen, die aus der angeblichen Verletzung der Pflichten gegen den Anbieter erhoben werden.
- (14) Der Kunde haftet für Schäden, die durch Verlust oder Beschädigung von Sachen des Anbieters entstehen, es sei denn, der Kunde und seine Erfüllungsgehilfen haben nachweislich jede gebotene Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden.
- (15) Der Kunde hat dem Anbieter unverzüglich jede Änderung seiner Anschrift bzw. seiner Rechnungsanschrift oder, sofern er Geschäftskunde ist, jede Änderung seiner Firma, seines Geschäftssitzes bzw. seiner Rechnungsanschrift sowie seiner Rechtsform mitzuteilen.
- (16) Der Kunde stellt den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung der vorgenannten Pflichten resultieren können.
- (17) Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz des Anbieters gehört (siehe § 9), hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.
- (18) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Radio- und TV-Sendungen nicht gewähren. Soweit Radio-, TV-Rundfunkprogramme verbreitet werden, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen (entwicklungsbeeinträchtigende Angebote, § 5 JMStV), erfolgt dies durch ein geeignetes Zugangssystem mit Jugendschutz-PIN gemäß Leistungsbeschreibung TV. Der Kunde ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Kinder und Jugendliche der betroffenen Altersstufe die auf der Benutzeroberfläche entsprechend gekennzeichneten entwicklungsbeeinträchtigenden Angebote üblicherweise nicht wahrnehmen. Der Anbieter behält sich vor, entwicklungsbeeinträchtigende Angebote durch weitere oder alternative Maßnahmen zur Sicherstellung des Jugendschutzes zu schützen.

### § 9 Telekommunikationsendeinrichtungen

- (1) Das öffentliche Telekommunikationsnetz des Anbieters endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. Der Anbieter ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.
- (2) Der Anbieter kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.
- (3) Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz des Anbieters an, so
- darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
  - hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
  - haftet er für alle Schäden, die dem Anbieter aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die dem Anbieter dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßer Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
  - hat er gegenüber dem Anbieter keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.
- (4) In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der des Anbieters hinaus vom Anbieter gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die vom Anbieter zur Erfüllung seiner diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und dem Anbieter jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um dem Anbieter die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. Der Anbieter wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.
- (5) Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, dem Anbieter unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

### § 10 Gestattungsvertrag

Der Anbieter kann den Vertragsschluss vom Abschluss eines Gestattungsvertrages zur Nutzung des Grundstücks abhängig machen, der den Anbieter berechtigt, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen und zu nutzen, 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.

### § 11 Entgelte/Zahlungsbedingungen

- (1) Die vom Kunden an den Anbieter zu zahlenden Preise sind den jeweils gültigen Preislisten bzw. den geschlossenen Verträgen zu entnehmen. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife des Anbieters und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen des Anbieters am unter § 1 Abs. 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.stadtwerke-bamberg.de](http://www.stadtwerke-bamberg.de) heruntergeladen werden.
- (2) Der Anbieter setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfanges ein.
- (3) Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
- (4) Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Über nutzungsabhängige und nutzungsabhängige Entgelte aus Telefondiensten erhält der Kunde monatlich eine Rechnung, welche ihm online im Kundenbereich des Kundenportals auf der Website des Anbieters zur Verfügung gestellt wird. Alle übrigen Entgelte werden dem Kunden nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt. Diese Entgelte werden nach tatsächlichem Aufwand an

verbraucht Material sowie Arbeits- und Wegezeiten entsprechend der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste des Anbieters berechnet.

- (5) Der Rechnungsbetrag muss innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungszugang, unabhängig davon, ob der Kunde ein Sepa-Lastschriftmandat erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto des Anbieters gutgeschrieben sein.
- (6) Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen des Anbieters nicht zugerechnet werden kann, hat der Anbieter keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.
- (7) Rückerstattungsansprüche werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet, sofern nichts anderes vereinbart wird.
- (8) Die durch eine Rückbelastung einer Sepa-Lastschrift entstandenen Kosten hat der Kunde zu tragen.
- (9) Der Anbieter wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Er berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das entgangene Datenvolumen.

### § 12 Beanstandungen und Sicherheitsleistung

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber dem Anbieter erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Der Anbieter wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit dem Anbieter die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das vom Anbieter in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- (3) Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft den Anbieter keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
- (4) Der Anbieter kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Angebots des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer nicht verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen. Der Anbieter ist berechtigt, seine Leistungen auch nach Vertragsschluss von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen, wenn der Kunde sich mit Forderungen des Anbieters aus dem Vertragsverhältnis in Höhe von mindestens 100,00 € in Verzug befindet oder wenn nach Abschluss des Vertrags erkennbar wird, dass sein Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des anderen Teils in Höhe von mindestens 100,00 € gefährdet wird.
- (5) Die Sicherheitsleistung ist in Höhe von drei durchschnittlichen Monatsrechnungsbeträgen bezogen auf alle Kunden des Anbieters 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. Erfolgt die Sicherheitsleistung nicht fristgerecht, obwohl die Voraussetzungen vorliegen, so ist der Anbieter berechtigt, einen bereits geschlossenen Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich zu kündigen.
- (6) Der Anbieter wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

### § 13 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte

Gegen Ansprüche des Anbieters kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### § 14 Abtretung

- (1) Der Anbieter kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf die Stadtwerke Bamberg GmbH oder Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen.
- (2) Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag – ausgenommen auf Geldzahlung gerichtete Ansprüche – nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters übertragen;

### § 15 Verzug des Kunden

- (1) Bei Zahlungsverzug eines Kunden, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, ist der Anbieter gemäß § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, an Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugseintritt zu berechnen. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o.g. Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Der Anbieter hat als Gläubiger einer Entgeltforderung, bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.
- (2) Der Anbieter ist des Weiteren berechtigt, eventuell durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten pauschal pro Mahnung mit 1,50 Euro zu berechnen.
- (3) Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass dem Anbieter kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (4) Der Anbieter behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche wegen Zahlungsverzugs vor.

### § 16 Sperre des Anschlusses

- (1) Der Anbieter ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- (2) Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf der Anbieter eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. Der Anbieter wird die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die

der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die der Anbieter gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

- (3) Die Sperre wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird einem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen, wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 aufrechterhalten werden.
- (4) Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird der Anbieter diese aufheben.
- (5) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Für die Aufhebung der Sperre kann der Anbieter ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass dem Anbieter kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

#### § 17 Gewährleistungsansprüche

- (1) Soweit im Falle der Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung Anwendung finden, gehen diese Regelungen den nachfolgenden Regelungen abschließend vor.
- (2) Soweit der Anbieter Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
- (3) Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, hat er im Falle von Werk- und Kaufleistungen bei Übergabe/Abnahme die erbrachte Leistung des Anbieters unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel hin zu untersuchen. Der Kunde hat offensichtliche Fehler innerhalb einer Frist von höchstens fünf Werktagen ab Lieferung dem Anbieter anzuzeigen. Nicht offensichtliche Mängel hat ein Kunde, der Unternehmer ist, unverzüglich nach Bekanntwerden, jedoch innerhalb von zwei Jahren ab Übergabe/ Abnahme dem Anbieter anzuzeigen. Die Mängelanzeige hat in Textform unter genauer Angabe des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und – falls vorhanden – der Fehlermeldung zu erfolgen. Die Mängelanzeigefristen stellen Ausschlussfristen dar; wird die Anzeige nicht rechtzeitig getätigt, so wird der Kunde mit etwaigen Ansprüchen daraus nicht mehr gehört.
- (4) Ist eine vom Anbieter gelieferte Leistung mangelhaft, so behält sich der Anbieter vor, die Leistung innerhalb einer angemessenen Frist nachzubessern. Sollte die Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise für die Dauer der Schlechtleistung entsprechende Herabsetzung des Zahlungs-/Miententgeltes oder eine Gutschrift entsprechend dem Verhältnis der Zeit der nicht vertragsgemäßen Bereitstellung zum anteiligen monatlichen Entgelt der einzelnen Leistung verlangen.
- (5) Sofern die Nachbesserung trotz zweimaliger angemessener Nachfrist fehlgeschlagen ist, steht dem Kunden das Weiteren das Recht zu, von der jeweils mangelhaften Leistung zurück zu treten. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (6) Zusicherungen oder Garantien einzelner Leistungen sind vom Anbieter ausdrücklich schriftlich als solche zu bezeichnen.
- (7) Die Mängelhaftung bezieht sich nicht auf die natürliche Abnutzung, ferner nicht auf Schäden, die nach dem Gefahrenübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung ungeeigneter Betriebsmittel, mangelhafter Bauarbeiten, ungeeigneten Baugrundes und solcher chemischer, elektronischer oder elektrischer Einflüsse entstehen, die vertraglich nicht vorgesehen sind.
- (8) Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, verjähren seine Ansprüche aus Mängeln nach 12 Monaten ab Abnahme, soweit nicht einzelvertraglich eine abweichende Frist vereinbart wurde. Ausgenommen von vorstehender Verkürzung der Verjährungsfrist sind Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden.

#### § 18 Leistungsstörung, Entstörung

- (1) Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) hat der Kunde den Anbieter unverzüglich über die Störung zu informieren. Der Anbieter unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 0951 77-1180 zu richten.
- (2) Nach Zugang einer Störungsmeldung ist der Anbieter zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet der Anbieter eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang den Anbieter oder seine Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- (4) Wenn der Anbieter eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, einen Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
- (5) Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung nach § 27 Abs. 4 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.
- (6) Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat der Anbieter das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters in Rechnung zu stellen
- (7) Der Anbieter ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen des Anbieters, die auf
  - Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technische Anlagen des Anbieters,
  - den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an das Glasfaser-/Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen des Anbieters durch Kunden oder Dritte oder

- die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen des Anbieters erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern die Störung nicht auf einem Verschulden des Anbieters beruht.

#### § 19 Höhere Gewalt

- (1) In Fällen höherer Gewalt ist der Anbieter für die Dauer der höheren Gewalt von seiner Leistungspflicht befreit, der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Die Haftung des Anbieters ist in diesen Fällen ausgeschlossen.
- (2) Als höhere Gewalt gelten alle von außen einwirkenden, ungewöhnlichen, außerbetrieblichen, unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei, insbesondere nicht vom Anbieter vorausgesehen werden konnten und/oder nicht zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Krieg, Sabotage, Naturkatastrophen. Insbesondere gelten hierzu auch die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Störungen von TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt vom Anbieter liegen.
- (3) Bei Verzögerungen aufgrund von höherer Gewalt in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarten Leistungszeit hinaus, steht beiden Parteien das Recht zum Rücktritt bzw. zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zu.

#### § 20 Haftung

- (1) Für von ihm schuldhaft verursachte Personenschäden haftet der Anbieter unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet der Anbieter, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Der Anbieter haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
- (3) Soweit eine Verpflichtung des Anbieters zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht des Anbieters wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.
- (4) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung des Anbieters, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (5) Der Anbieter haftet nicht für die über seine Dienste übermittelten Informationen und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.
- (6) In Bezug auf die vom Anbieter entgeltlich zur Verfügung gestellten Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- (7) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (8) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter des Anbieters sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (9) Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (10) Der Kunde haftet dem Anbieter für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen. Der Kunde haftet außerdem für alle Folgen, die dem Anbieter oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Dienste oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten nicht nachkommt, unbeschränkt.

#### § 21 Vertragslaufzeit, Kündigung, Vertragsende

- (1) Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch den Anbieter.
- (2) Der Vertrag wird für die vertraglich vereinbarte Mindestlaufzeit geschlossen. Soweit einzelvertraglich nicht anderweitig bestimmt wird, beträgt die Mindestlaufzeit 24 Monate. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals mit einer Frist von 1 Monat zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden.
- (3) Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefonflatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.
- (4) Ein Kunde hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, Der Anbieter wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.
- (5) Verträge ohne Mindestlaufzeit werden auf unbestimmte Zeit geschlossen und sind von beiden Parteien mit einer Frist drei Monaten zum Monatsende kündbar.
- (6) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde
  - grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn er Leistungen des Anbieters in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt oder Manipulationen an den technischen Einrichtungen vornimmt,
  - für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des geschuldeten Entgeltes oder eines nicht unerheblichen Teils (mind. 100,00 €) hiervon in Verzug ist,
  - dem berechtigten Verlangen des Anbieters nach Sicherheitsleistung nicht oder nur unvollständig nachkommt,

- (7) Die Kündigung bedarf der Textform.
- (8) Der Anbieter baut bei Vertragsende seine mobilen Einrichtungen, insbesondere Zubehör, ab und entfernt sie auf eigene Kosten. Der Anbieter ist berechtigt, verlegte Leitungen und Bestandteile (insbesondere Installationsmaterial), nach seiner Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen oder auf eigene Kosten zurückzubauen.
- (9) Sofern zu den Leistungen des Anbieters der Zugang zu E-Mailkonten unter einer Mail-Domain des Anbieters gehören, stellt der Anbieter sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. Der Anbieter beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.

#### § 22 Datenschutz, Fernmeldegeheimnis

Der Anbieter wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telemediengesetzes (TMG) und des Medienstaatsvertrages (MStV) – und unter Wahrung des Fernmeldegeheimnisses verarbeiten. Der Anbieter wird den Kunden in Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen in angemessener Weise über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten unterrichten.

#### § 23 Bonitätsprüfung

Der Anbieter prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden deren Bonität. Dazu arbeitet er mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, zusammen, von der er die dazu benötigten Daten erhält. Zu diesem Zweck übermittelt er den Namen und die Kontaktdaten des Kunden an die Creditreform Boniversum GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: [www.boniversum.de/eu-dsgvo/](http://www.boniversum.de/eu-dsgvo/).

#### § 24 Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

Der Anbieter erbringt seine 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 Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.

#### § 25 Anbieterwechsel

- (1) Bei einem Anbieterwechsel wird der Anbieter die gesetzlichen Vorgaben einhalten. Der Anbieter wird in seinem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass seine Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. Der Anbieter weist darauf hin, dass er keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung des aufnehmenden Anbieters erfolgt.
- (2) Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von dem Anbieter, sofern der Anbieter der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von dem Anbieter versäumt, kann der Kunde von dem Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.
- (3) Der Anbieter stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde vom Anbieter, sofern er die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.

- (4) Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach diesem § 25 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

#### § 26 Umzug

- (1) Wechselt ein Kunde während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt der Anbieter – sofern er die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. Der Anbieter ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung vom Anbieter am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebescheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.
- (2) Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, kann der Kunde vom Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Kunde vom Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

#### § 27 Streitbelegungsverfahren und Rechtsbehelfe

- (1) Kommt es zwischen dem Kunden und dem Anbieter darüber zum Streit, ob der Anbieter ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).
- (2) An anderen freiwilligen Streitbelegungsverfahren nimmt der Anbieter nicht teil.
- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.
- (4) Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der vom Anbieter angegebene Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebene Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

#### § 28 Schlussbestimmungen

- (1) Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform.
- (2) Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland für inländische Vertragsparteien unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- (3) Erfüllungsort für die Leistungen des Anbieters und die Zahlungsschuld des Kunden ist Bamberg.
- (4) Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, ist Bamberg Gerichtsstand. Abweichend davon kann der Anbieter Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

Stand: 01.12.2021