

**1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt)**

1.1. Die Stadtwerke Niesky GmbH (nachfolgend SWN genannt) errichtet und betreibt vorbehaltlich der Zustimmung des jeweiligen Grundstückseigentümers, Hauseigentümers oder Verfügungsberechtigten eine örtliche Breitbandverteilanlage (basierend auf Kupfer- und/oder Glasfaser-Strukturen) zur Versorgung der Kunden mit Hörfunk- und Fernsehprogrammen, IP basierenden Daten-(z.B. Breitbandinternet), Video- und Telefondiensten (Breitbandtelefonie) gemäß den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. liefert dafür notwendige Leistung(en). Die gesetzlichen Bestimmungen und die Regelungen des TKG gelten auch, wenn in den nachfolgenden Bestimmungen nicht ausdrücklich auf sie hingewiesen wird. Die SWN erbringt ihre Leistungen auf der Basis der Auftragsbestätigung, dieser AGB, der einschlägigen Leistungsbeschreibung und der einschlägigen Preisliste für die gewählte Vertragsleistung. Ausschließlich die Auftragsbestätigung, diese AGB, die einschlägige Leistungsbeschreibung und die einschlägige oder vereinbarte Preisliste bestimmen den Inhalt der vertraglichen Beziehung zwischen der SWN und dem Kunden für die vom Kunden gewählte Vertragsleistung. Individualvereinbarungen zwischen der SWN und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Im Übrigen gilt bei Widersprüchen folgende Rangfolge: Auftragsbestätigung, einschlägige Preisliste, einschlägige Leistungsbeschreibung, diese AGB.

1.2. Die SWN ist berechtigt, Änderungen dieser AGB vorzunehmen, wenn und soweit unvorhersehbare Entwicklungen, welche die SWN nicht veranlasst und auf die sie keinen Einfluss hat, dies erforderlich machen und die bei Vertragsschluss bestehende Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses nicht bedeutend gestört wird. Nicht von dem Änderungsrecht umfasst sind wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses wie Art und Umfang der vereinbarten Leistungen. Die SWN wird die geänderten AGB dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten im Einzelnen mitteilen. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde den Änderungen nicht in Textform widerspricht. Der Widerspruch muss bei der SWN innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung eingegangen sein. Die SWN wird auf die Widerspruchsmöglichkeit und die Bedeutung der Sechswochenfrist im Rahmen ihrer Mitteilung besonders hinweisen. Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

Soweit eine Änderung der AGB ausschließlich zum Vorteil des Kunden, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden hat, aufgrund von nach Vertragsschluss entstehenden Regelungslücken, welche die SWN nicht zu vertreten hat, für die weitere Vertragsdurchführung erforderlich ist, insbesondere infolge einer Änderung durch unmittelbares Unionsrecht, innerstaatlich geltenden Rechts oder der Rechtsprechung, wird eine solche Änderung der AGB auch ohne Zustimmung des Kunden wirksam und es besteht insoweit kein Widerspruchs- und Kündigungsrecht.

1.3. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn die SWN ihnen nicht ausdrücklich widerspricht, oder wenn der Kunde erklärt, nur zu seinen Bedingungen abschließen zu wollen. Dies gilt auch in Fällen, in denen die SWN in Kenntnis entgegenstehender AGB des Kunden ihre Leistungen vorbehaltlos erbringt.

1.4. Die aktuell geltenden AGB sind auf der Webseite der SWN ([www.glasfaser-niesky.de](http://www.glasfaser-niesky.de)) jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden, wenn die SWN einen Vertragsschluss und/oder diese Informationen online anbietet. Im Übrigen werden diese Informationen auch auf andere geeignete Weise bereitgestellt.

1.5. Ist es der SWN aus objektiv-technischen Gründen nicht möglich dem Kunden eine Vertragszusammenfassung vor seiner Vertragserklärung zur Verfügung zu stellen, hängt die Wirksamkeit des Vertrages von der nachträglichen Zustimmung (Genehmigung) des Kunden ab. Ist die Genehmigung des Kunden in Bezug auf die Vertragszusammenfassung gesetzlich notwendig, ist die SWN an die Vertragszusammenfassung nur für einen angemessenen Zeitraum ab zur Verfügungsstellung gebunden. Die SWN wird dem Kunden diesen Zeitraum in geeigneter Form mitteilen. Genehmigt der Kunde nach dem angegebenen Zeitraum, obliegt es der SWN den Auftrag des Kunden abzulehnen. In diesem Fall kommt es nicht zu einem Vertragsschluss und der Kunde hat keinen Anspruch auf die in der Vertragszusammenfassung aufgeführten Leistungen und Konditionen.

1.6. Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der BNetzA sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von der SWN zu tragen ist.

1.7. Die vertraglichen Beziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Gerichtsstand für Kaufleute i. S. des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist ausschließlich Niesky. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

## 2. Leistungsumfang

2.1. Anschluss für TV- und Hörfunkempfang, für Internet- und Telefondienste über Koaxial-Kabelnetz und/oder ein Glasfasernetz und in Kombination der aufgezählten Netze.

Die SWN betreibt bei leitungsgebundenen Netzen in der Wohnung/dem Haus des Kunden (Vertragspartner) einen passiven Netzabschluss (NT), im HFC Netz = Multimedianeetzabschlussdose oder Übergabepunkt am Hauseintritt (MMD bzw. ÜP) bei LWL Anschluss = LWL Kupplung oder ONT, an welchem sie dem Kunden ein entsprechendes Nutzsignal für die dem Vertrag zugrundeliegenden Leistungen zur Verfügung stellt. Weitere MMD können auf Wunsch des Kunden installiert werden, wenn der Kunde die Kosten übernimmt und dies technisch möglich ist. Die Einspeisung von Programmen erfolgt unter Berücksichtigung der rechtlichen und technischen Gegebenheiten entsprechend dem vorliegenden Angebot der SWN. Von den Programmanbietern zu vertretende technische Ausfälle, Einschränkungen und Veränderungen im Sendebetrieb, Senderumstellungen, geänderte Empfangsbedingungen durch atmosphärische Einflüsse oder durch Einwirkung Dritter, für Empfangsbeeinträchtigungen, die durch den technischen Stand des Endgerätes bedingt sind, sowie für Schäden, die beim Kunden durch unzulässige Spannungsveränderungen entstehen, übernimmt SWN keine Haftung. Die SWN übernimmt insbesondere keine Haftung für nicht von ihr zu vertretende Änderungen am Programmumfang, dem Inhalt und der Art der Programmzusammenstellung von optional vom Kunden buchbarer Programmzusatzpakete. Eine Kündigung aufgrund von nicht durch SWN zu verantwortenden Änderungen am Programmportfolio, insbesondere bei kostenpflichtigen Zusatzangeboten, durch den Kunden ist ausgeschlossen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zu einer Minderung des Nutzungsentgeltes berechtigt.

Der Kunde trägt auf eigene Kosten dafür Sorge, dass die Breitbandverteilanlage nach dem ÜP in einem funktionsfähigen Zustand gehalten wird. Bei zweckentfremdeter Inanspruchnahme des Entstörungsdienstes, dies betrifft insbesondere die Beseitigung solcher Störungen und Schäden, die vorsätzlich oder fahrlässig vom Kunden oder Dritten, denen er Zugang zu seinem Grundstück bzw. seiner Wohnung gewährte, verursacht wurden und/oder bei Schäden bzw. Störungen, die im Bereich der kundeneigenen Breitbandverteilanlage liegen, kann die SWN ihre notwendigen Aufwendungen zur funktionstüchtigen Wiederherstellung der Anlage in Rechnung stellen. Bei Störungen und für Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch des NT sowie durch defekte eigene Endgeräte (Netzabschlussgeräte, Router, Radio, Fernsehempfänger, sonstige Hardware etc.) haftet ebenfalls der Kunde.

2.2. Der SWN-Netzzugang auf Basis dieser AGB mit dem Produkt Internet ist ein Dienst für die Verbindung von Endgeräten des Kunden (PC, Notebook, Tablet, Smart TV etc.) mit dem Internet. Der Leistungsumfang des Internetdienstes ist für den Kunden durch den ausgewählten Tarif, des bereitgestellten Volumens oder Flatrates und anhand dafür bestehender Preislisten, Leistungsbeschreibung bzw. durch Produktinformationsblätter geregelt.

2.3. Die Breitbandtelefonie ist ein Telefondienst für ankommende und abgehende Gespräche, von und zu allen Festnetz- und Mobilfunknetzzielen weltweit, soweit diese direkt oder indirekt mit dem Netz der SWN verbunden sind und ist für den Kunden durch die Auswahl der Vertragsoptionen geregelt. Dies umfasst u.a. Anzahl der Anschlüsse, Rufnummern, Sprachkanäle, Rufnummern-übermittlung bzw. Rufnummernunterdrückung.

2.4. Der IP-(Internet), der TV-(auch IP-TV-) und der Telefondienst sind ausschließlich für den privaten Gebrauch und zur Alleinnutzung bestimmt. Eine kommerzielle oder gemeinsame Nutzung mit Dritten ist dem Kunden nicht gestattet. Die SWN behält sich das Recht auf einseitige Kündigung des Vertrages und sofortiger Sperrung des betroffenen Dienstes für den Fall der Zuwiderhandlung vor.

2.5. Voraussetzung zur Erbringung des Telefon- und Internetdienstes seitens der SWN ist, dass der Kunde über einen multimediafähigen TV-Kabelanschluss oder über einen entsprechenden Glasfaseranschluss der SWN verfügt.

2.6. Für Breitbandinternet und Breitbandtelefonie ist mindestens ein Endgerät, z.B. Kabelmodem/Router, ein SIP-Adapter bzw. ein Media-Terminal-Adapter (nachfolgend als „MTA“ bezeichnet) passend zum jeweiligen Übertragungsmedium erforderlich. Der Kunde hat das Recht eigene, technisch geeignete Endgeräte anzuschließen. Das erforderliche Endgerät kann von der SWN käuflich erworben oder kann auch von der SWN während der Vertragslaufzeit zur Verfügung gestellt werden. Der zum Betrieb der Endgeräte, der Breitbandverteilanlage, der zur Nutzung überlassenen Geräte und anderer aktiver Komponenten im/am Haus des Kunden notwendige Strom, ist vom Kunden auf seine Kosten und auf geeignete und gesetzlich zulässige Weise zur Verfügung zu stellen, so es nicht anders schriftlich mit dem Kunden vereinbart ist.

2.7. Soweit die SWN eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z.B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der SWN unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der SWN entfällt insoweit, es sei denn, der SWN ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.

2.8. Die SWN darf sich Dritter zur Erfüllung ihrer Leistungen bedienen. Soweit die SWN kostenlose Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit und ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-/Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die SWN in der Wahl der

technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur und/oder des Vordienstleisters. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.

2.9. Die von der SWN installierten SWN-eigenen Bestandteile der Breitbandanlage und die zu deren Betrieb notwendigen Anlagen, bleiben in all ihren Bestandteilen Eigentum der SWN, die Verbindung und Einfügung erfolgt nur zu einem vorübergehenden Zweck im Sinne des § 95 BGB. Dem Kunden zum Kauf überlassene Geräte und Einrichtungen bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der SWN.

2.10. Die angebotene Übertragungsgeschwindigkeit bezeichnet sich stets als Maximum Internet Rate (MIR). Der Datenverkehr im SWN-Netz umfasst neben den Nutzungsdaten auch Protokollinformationen, die für die Übertragung und Vermittlung der Nutzdaten im Datenübertragungsnetz erforderlich sind. Es ist davon auszugehen, dass ein Teil der zur Verfügung gestellten Übertragungsgeschwindigkeit für die im Datenverkehr enthaltenen Protokollinformationen in Anspruch genommen wird. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist zusätzlich noch von weiteren Faktoren wie z. B. der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit des angewählten Servers des jeweiligen Content Anbieters, dem jeweiligen vom Kunden gewählten Verschlüsselungsverfahren, der Leistungsfähigkeit des Kunden-Endgerätes etc. abhängig. Werden mehrere breitbandige IP(Internet-)Zugänge innerhalb eines End(leitungs)-netzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

2.11. Die Dienstleistung wird von der SWN dem Kunden 24 Stunden am Tag für 7 Tage in der Woche im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Verfügbarkeitswahrscheinlichkeit von 98 % zur Verfügung gestellt.

2.12. Kundeneigene Netzabschlussgeräte - Der Kunde hat das Recht, ein eigenes aktives Netzabschlussgerät (nachfolgend „Endgerät“ genannt) seiner Wahl für IP-Dienste (Internet- und Telefondienste) in den Netzen der SWN zu verwenden.

2.13. Wenn der Kunde ein eigenes Endgerät verwenden möchte, ist er selbst für die Beschaffung, eines mit dem Netz der SWN kompatiblen und gesetzlich zugelassenen Endgerätes, das sämtliche vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN unterstützt und für dessen fachgerechten Anschluss an das IP-Netz der SWN verantwortlich.

Die SWN wird dem Kunden die für den Anschluss seines Endgeräts erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Sofern der Kunde ein nicht kompatibles oder defektes oder anderweitig nicht geeignetes Endgerät verwendet und infolgedessen die vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN nicht nutzen kann, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der SWN bestehen. Prinzipiell dürfen nur Geräte an ein Netz der SWN angeschlossen werden, die der gesetzlichen Anforderung in der EU bzw. in Deutschland genügen. Die SWN behält sich vor, in Übereinstimmung mit dem §11 FTEG (1) bis (6) die Anschaltung von nicht geeigneten bzw. nicht genormten Geräten bzw. die Anschaltung von Geräten ohne CE Kennzeichnung zu verweigern und die Anschaltung von störenden Geräten im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterbinden. Dabei entstehende Kosten werden verursachergerecht berechnet.

2.14. Bei erstmaligem Anschluss eines entsprechend geeigneten und kompatiblen kundeneigenen Endgeräts an ein IP-Netz der SWN ist die SWN dazu berechtigt, das Endgerät für die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN zu konfigurieren (soweit das Endgerät diese Leistungen unterstützt), sowie Möglichkeiten für den Zugriff der SWN auf bestimmte Informationen und Funktionen des Geräts z.B. zur Überwachung der Netzqualität, Erkennung und Behebung von Netzstörungen oder für die Sicherstellung der Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN sowie für Support-Zwecke einzurichten. Die SWN ist weiter dazu berechtigt, aber nicht verpflichtet, diese Möglichkeiten im Einzelfall für die vorgenannten Zwecke zu nutzen.

2.15. Sofern der Kunde ein kundeneigenes Endgerät verwendet, erbringt die SWN bei technischen Störungen der vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN Support-Leistungen nur bis zum passiven Netzabschlusspunkt (z.B. Multimediadose, ONT, oder Ähnliches). Für Störungen, welche aufgrund der Nutzung kundeneigener Endgeräte und deren Zubehörs entstehen, hat sich der Kunde ausschließlich an den Verkäufer oder Hersteller des kundeneigenen Endgeräts zu wenden. Sollten einzelne oder alle vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN infolge von Störungen im Sinne von Satz 2.12 nicht verfügbar sein, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der SWN bestehen. Stellt sich im Rahmen einer Störung das kundeneigene Gerät als Ursache der Störung dar, ist die SWN berechtigt, sämtliche im Zusammenhang mit diesem Supportauftrag entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

2.16. Sofern von einem kundeneigenen Endgerät Störungen für das IP-Netz der SWN ausgehen, ist die SWN dazu berechtigt, das Endgerät sofort vom IP-Netz zu trennen. Hinsichtlich des Entgeltanspruchs der SWN gilt in diesem Fall Pkt. 2.14 entsprechend.

2.17. Sofern der Kunde für die Nutzung von Telefondiensten der SWN über ein kundeneigenes Endgerät von der SWN gesonderte Zugangsdaten erhält, ist er verpflichtet, diese Daten geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben und auch ansonsten sorgfältig mit ihnen umzugehen. Im Rahmen von Satz 1 ist der Kunde insbesondere dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass entsprechende Zugangsdaten nicht mehr im kundeneigenen Endgerät gespeichert sind, sofern der Kunde dieses an Dritte veräußert oder Dritten sonst zur Nutzung überlässt. Der Kunde ist verpflichtet, die SWN unverzüglich den Verlust oder den

Diebstahl der ihm von der SWN übergebenen Zugangsdaten sowie den Verdacht eines Missbrauchs der Zugangsdaten durch Dritte mitzuteilen.

2.18. Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonieleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der SWN ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

2.19. Notruf und Leistungsstandort– Der Kunde kann von dem über und mit diesen AGB geregelten Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung. Der Notrufabfragestelle werden zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt. Deshalb sind von SWN an den Kunden übergebene Zugangsdaten für Telefondienstleistungen nur zur Nutzung am vereinbarten Standort (Anschlussstandort) erlaubt. Eine Nutzung der Zugangsdaten außerhalb des vereinbarten Anschlussstandortes durch den Kunden ist nicht zulässig. Dadurch entstehende Probleme verantwortet und entstehende Kosten trägt der Kunde vollständig selbst.

2.20. Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z.B. Faxdiensten, Aufzugsnotrufen, Dienste für Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am SWN Anschluss grundsätzlich erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des SWN-Vertrages. Die SWN kann den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb im Netz der SWN bestehen, zeitweise auftreten oder durch technische Änderungen im Netzbetrieb entstehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

2.21. Die SWN behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle nach billigem Ermessen zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern.

2.22. Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Receiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

2.23. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gestatten.

2.24. Der Vertrag mit SWN entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice (vormals: GEZ).

2.25. Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit der SWN eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Receiver (Set-Top-Box) oder andere Hardware Dritten zu überlassen sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Receiver oder anderer Hardware vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Receiver oder die überlassene Hardware darf nicht außerhalb des Versorgungsgebietes von der SWN installiert werden.

2.26. Von der SWN beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der SWN, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die die SWN vom bisherigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten /-einrichtungen, es sei denn, dies ist vertraglich vereinbart. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlassenen Geräte an die SWN unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von der SWN gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenden Verlust oder einer vom Kunden zu vertretenden Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. Die SWN ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

2.27. Die SWN ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, /-würmern, /-trojanern, Hack-/ Dos-Attacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die SWN wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist die SWN berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu

den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges kann der Kunde die SWN unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

2.28. Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von der SWN voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

2.29. Die SWN ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

2.30. Soweit für die Erbringung der Leistungen von der SWN Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die SWN keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SWN tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus §§ 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt.

### **3. Vertragsabschluss / Bereitstellung der Dienstleistung**

3.1. Angebote der SWN sind insbesondere hinsichtlich der Leistungen, Preise sowie der Bereitstellungszeiten bis zum Vertragsabschluss unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

3.2. Inhalt und Umfang werden im Einzelnen durch den Vertrag und die dort aufgeführte Leistungsbezeichnung bzw. -beschreibung geregelt.

3.3. Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite durch die SWN stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages an den Kunden dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an die SWN dar. Der Kunde kann die von ihm gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen und konfigurieren. Auf Wunsch stellt ihm die SWN dann die Vertragsdokumente für die Bestellung des Kunden zusammen und stellt diese an den Kunden per E-Mail oder auf andere geeignete Weise (z. B. Online zum Download) bereit. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und Einzelverbindungenachweisen, E-Mail-Adresse) zu machen, damit die SWN hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und vorvertragliche Information nach § 55 TKG) bereitstellen kann.

3.4. Nach Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt kann der Kunde diese prüfen und gegebenenfalls durch eine neue Auswahl auf der Webseite der SWN korrigieren. Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Der Kunde ist an eine Bestellung 30 Tage gebunden.

3.5. Die SWN wird in der Regel innerhalb von 7 Werktagen nach einer Anfrage prüfen, ob die technischen und sonstigen Voraussetzungen gegeben sind, um die Dienstleistung zu erbringen. Der Vertrag kommt mit der Vertragsunterzeichnung durch den Kunden zustande. Der Kunde kann das gesetzliche Widerrufsrecht in Anspruch nehmen, muss jedoch in diesem Fall bereits erbrachte Vorleistungen der SWN für diesen Vertrag (z.B. Installation des Multimediaanschlusses) erstatten.

3.6. Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt die SWN dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 19, 20) und Vertragsbestandteil ist. Ist es der SWN aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 22).

3.7. Die SWN ist nicht verpflichtet einen Vertrag mit einem Kunden zu schließen, wenn für die Bereitstellung eines Teils oder der gesamten beantragten Dienstleistung keine ausreichende oder eine negative Bonität des Kunden vorliegt. Das Recht zur Prüfung der Bonität obliegt der SWN. Bonitätsrelevante Informationen zu ihrem bisherigen Zahlungsverhalten und Informationen zur Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten (Scoring) beziehen wir von der CRIF Bürgel GmbH, Radlkofersstraße 2, 81373 München.

3.8. Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn die SWN das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Die Annahme des Angebots kann auch durch Freischaltung des TV-Dienstes erfolgen. Die SWN ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

3.9. Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 5.

3.10. Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziff. 3.1 bis 3.9 für die Änderung/den Umzugsauftrag entsprechend.

3.11. Für den Fall, dass der Anschluss aus technischen Gründen z.B. wegen unzureichender Empfangsleistung nicht realisiert werden kann, ist die SWN zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

3.12. Der Kunde bekommt bei Bereitstellung alle notwendigen und gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Betrieb seiner Endgeräte. Der Kunde hat persönliche Zugangsdaten (wie Kennwörter/Passwörter/SIP Zugangsdaten/PIN usw.) geheim zu halten. Er hat diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben bzw. die SWN umgehend nachweislich zu informieren, wenn keine Änderung möglich ist.

#### **4. Vertragsabschluss / Bereitstellung von Hardware**

4.1. Sofern die SWN gesondert Ware zum Kauf anbietet und Kunde gesondert Ware bestellt, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d. h. insbesondere bei Verkauf von Hardware und/oder Software, vollzieht sich der Vertragsschluss folgendermaßen:

4.2. Die Bereitstellung der auf der Webseite angebotenen Hardware durch die SWN stellt ein Angebot zur Abgabe einer Bestellung an den Kunden dar. Der Kunde nimmt eine Bestellung (Angebot) über den Erwerb der ausgewählten Hardware vor, sobald er alle verlangten Angaben während des Bestellprozesses angegeben hat (insb. Rechnungsadresse, Lieferadresse, Versandart und Zahlungsinformationen), diesen AGB zugestimmt hat.

4.3. Die SWN kann die Ware auch auf andere geeignete Weise zum Kauf anbieten.

4.4. Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn die SWN die Bestellung des Kunden annimmt oder die Annahme durch die Übersendung der bestellten Ware bestätigt.

#### **5. Vertragsdauer / Kündigung**

5.1. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 19.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die SWN, spätestens aber mit Freischaltung des SWN-Anschlusses des Kunden.

5.2. Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einem Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

5.3. Im Falle eines Ablebens des Kunden können Angehörige zum Ende des laufenden Monats den Vertrag bei Vorlage der Sterbeurkunde kündigen. Die Kündigung muss der SWN immer unter Angabe der Vertragsnummer in Textform, im Sinne der Rechtsprechung, zugehen. Der Kunde hat sicherzustellen, dass seine Kündigung bei der SWN rechtzeitig und vollständig eintrifft. Es werden immer alle diesen Vertrag betreffenden Dienste mitgekündigt, so der Kunde dies nicht anders mit der SWN vereinbart bzw. einen separaten Nutzungsvertrag für diese Dienste eingeht. Hierbei geht es z.B. um die weitere Nutzung von Rufnummern und Email-Adressen.

5.4. Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

5.5. Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

5.6. Die SWN ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, wenn:

- sich der Kunde mit der Zahlungsverpflichtung in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten im Verzug befindet. Für Verbraucher mit Produkten, die den Telefondienst enthalten, gilt zusätzlich: Die SWN ist berechtigt, den Telefonanschluss des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung von mindestens 100 Euro in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht ist und die SWN dem Kunden die Sperrung mit einer Frist von mindestens zwei (2) Wochen schriftlich angedroht hat. Die SWN kann dann die gesamten ausstehenden Entgelte sofort fällig stellen und den Anschluss nach entsprechender Ankündigung abschalten. Die Zuschaltung nach erfolgter Abschaltung ist gebührenpflichtig.

- der Kunde trotz Abmahnung die Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten oder einen Verstoß gegen die AGB nicht binnen 14 Kalendertagen nach Zugang der Abmahnung beendet.
- der Kunde zahlungsunfähig wird bzw. über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet wird.
- besondere Umstände den Verdacht rechtfertigen, dass ein Betrug oder sonstiger Missbrauch vorliegt oder bevorsteht.
- der SWN oder einem vertraglich verbundenen Unternehmen eine für den Dienst erforderliche Lizenz oder Genehmigung entzogen wird. Diese trifft auch zu, wenn Leitungs- oder Übertragungswege nicht mehr zur Verfügung stehen oder Genehmigungen für Übertragungs- bzw. Leitungswege entzogen werden oder weitere technisch notwendige Bedingungen aufgrund gesetzlicher oder sonstiger Änderungen nicht mehr erfüllt werden können.

In den Fällen des Zahlungsverzugs, des nachgewiesenen Betrugs und Missbrauchs sowie der Verletzung wesentlicher vertraglicher Pflichten ist SWN berechtigt, Schadensersatz wegen Nichterfüllung für die Restlaufzeit des Vertrages zu verlangen. Es sind insoweit mindestens 25% des ausstehenden Entgelts bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin als Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu zahlen, wenn nicht der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.

5.7. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der SWN hat der Kunde alle ihm von der SWN überlassenen Komponenten (und Endgeräte) unverzüglich und in funktionsfähigem Zustand, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen auf eigene Kosten der SWN zurückzugeben. Geschieht dies nicht oder sind die Komponenten beschädigt, werden dem Kunden die Kosten für eine Neubeschaffung in Rechnung gestellt.

## **6. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher**

6.1. Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

6.2. Diese Belehrung gilt nur für Verbraucher im Sinne des BGB.

## **7. Umzug (vgl. § 60 TKG)**

7.1. Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist die SWN als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die SWN diese dort anbietet. Die SWN kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

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

7.3. Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

## **8. Leistungstermine**

8.1. Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die SWN diese ausdrücklich schriftlich bestätigt 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 kann. Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

8.2. Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber der SWN mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

8.3. Gerät die SWN in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

8.4. Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von der SWN liegende und von der SWN nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von der SWN unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden die SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von der SWN oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von der SWN autorisierten Betreibern von Subknoten-Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie

berechtigten 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 zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 23 und 24.

8.5. Für den Fall, dass die SWN einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 27.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

## **9. Preise, Zahlungsbedingungen**

9.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Entgelte gemäß der jeweils vereinbarten Preisliste der SWN zu zahlen. Dies gilt auch für Entgelte, die durch die Nutzung des Telefondienstes durch Dritte entstanden sind, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat. Ist der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Höhe von mindestens zwei Monatsentgelten im Verzug, so ist SWN berechtigt, den Anschluss nach vorheriger Ankündigung mit einer Frist von 14 Tagen zu sperren. Die Sperrung des Anschlusses bewirkt gleichzeitig die Einstellung der Dienste. Für Verbraucher mit Produkten, die den Telefondienst enthalten, gilt: Die SWN ist berechtigt, den Telefonanschluss des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einer Zahlungsverpflichtung von mindestens 100 Euro in Verzug ist, eine eventuell geleistete Sicherheit aufgebraucht ist und die SWN dem Kunden die Sperrung mit einer Frist von mindestens zwei (2) Wochen schriftlich angedroht hat. Alle in der Preisliste aufgeführten Gebühren verstehen sich inklusive der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Eine Abschaltung ist ohne Ankündigung zulässig, wenn der Kunde Veranlassung zu einer fristlosen Kündigung gegeben hat oder eine Gefährdung von Einrichtungen der SWN, insbesondere des Netzes durch Rückwirkung von Endeinrichtungen, oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht oder das Entgeltaufkommen in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei einer späteren Durchführung der Abschaltung Entgelte für die in der Zwischenzeit erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet hat.

9.2. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt ab dem Tag der Freischaltung der Dienstleistung. Dies gilt nicht, wenn die Dienstleistung mit einem Fehler behaftet ist, welche die Nutzbarkeit der Dienstleistung wesentlich beeinträchtigt und die SWN dies zu vertreten hat. Den entsprechenden Nachweis hat der Kunde zu erbringen.

9.3. Das Entgelt für das gewählte Dienstleistungspaket wird gemäß vertraglicher Vereinbarung abgerechnet. Das hieraus anfallende Entgelt ist jeweils im Voraus zum 10. Werktag des Folgemonats ohne Abzug fällig. Besteht der Vertrag nur für einen Teil des Monats, so errechnet sich das Entgelt anteilig pro Tag der Inanspruchnahme, bezogen auf den jeweiligen Monat. Sonstige Entgelte werden nach Erbringung der Leistung in Rechnung gestellt.

9.4. Die SWN berechnet dem Kunden die verbrauchsabhängigen Gebühren zusammen mit der monatlichen Grundgebühr einmal im Monat nach Maßgabe der jeweils gültigen Preisliste. Eine Übersicht der Gesprächsdaten (Einzelverbindungs nachweis) werden dem Kunden auf der ihm zugewiesenen Portalseite online im Internet zur Verfügung gestellt. Gegen Aufpreis kann der Kunde die Zusendung einer Rechnung und für den Telefondienst zusätzlich in Verbindung mit einem Einzelverbindungs nachweis per Brief verlangen.

9.5. Die Zahlung erfolgt entsprechend des vereinbarten Zahlungsintervalls und der gewählten Zahlungsart. Für die Dienste TV, Breitbandinternet und Breitbandtelefonie ist grundsätzlich eine monatliche Zahlung durch Lastschriftzug vom Konto vereinbart. Der Kunde ist hierzu verpflichtet, einem Lastschriftzug durch eine SEPA Basis-Lastschrift zuzustimmen und für die Deckung seines Kontos zu sorgen. Nicht eingelöste Lastschriften oder zurückgereichte Lastschriften werden dem Kunden ein Pauschalbetrag gemäß zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste (zzgl. Kosten des jeweiligen Geldinstitutes) in Rechnung gestellt, soweit dies durch den Kunden zu verantworten ist. In Ausnahmefällen kann nach vorheriger Absprache auf Rechnung (Überweisung) bezahlt werden.

9.6. Die SWN bucht den zu zahlenden Betrag vom im SEPA-Lastschriftmandat genannten Konto ab. Abbuchungen, die durch eine auf ein SEPA - Mandat migrierte Einzugsermächtigung autorisiert sind, erfolgen bei regelmäßig wiederkehrenden Beträgen frühestens einen Werktag nach Ankündigung mit der Rechnung, bei verbrauchsabhängigen Entgelten frühestens 5 Werktage nach Ankündigung mit der Rechnung.

9.7. Im Falle des Verzuges ist der Kunde zur Zahlung von Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem jeweiligen Basiszinssatz verpflichtet, es sei denn, von der SWN wird ein höherer Verzugsschaden nachgewiesen.

9.8. Eine Wandelung oder Minderung ist nur zulässig, wenn ihre Berechtigung rechtskräftig festgestellt oder von der SWN schriftlich anerkannt wird. Gegen Forderungen der SWN kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen unmittelbar aus diesem Vertrag herrührender Gegenansprüche geltend machen.

9.9. Wird der SWN eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt, so ist SWN berechtigt, ausstehende Leistungen nur gegen eine angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die



Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von mindestens 2 Wochen nicht erbracht, so kann SWN von dem Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWN ausdrücklich vorbehalten. Für Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, hat der Kunde der SWN die entstandenen Kosten entsprechend der gültigen Preisliste zu erstatten.

9.10. Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden z. B. auf Grund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Kunden auf dem Forderungskonto gutgeschrieben. Wünscht der Kunde eine Rückerstattung, erfolgt diese auf eine vom Kunden zu benennende Bankverbindung.

## **10. Rechnungseinwände, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht**

10.1. Die zur Ermittlung der Abrechnung der Verbindungsentgelte gespeicherten Verbindungsdaten werden von der SWN sechs Monate nach Rechnungserstellung standardmäßig vollständig gespeichert und nach dieser Frist gelöscht, sofern der Kunde nicht schriftlich die sofortige Löschung aller Verbindungsdaten nach Abrechnung verlangt hat. Erhebt der Kunde innerhalb der von ihm beauftragten Speicherfrist Rechnungseinwände, werden die Daten bis zur Klärung der Einwendungen auch über die Speicherfrist hinaus gespeichert. Verlangt der Kunde die Löschung der Verbindungsdaten mit Rechnungsversand, kann keine entsprechende Überprüfung von Einwänden des Kunden gegen die Rechnungshöhe erfolgen.

10.2. Soweit aus technischen oder gesetzlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verbindungsdaten gespeichert oder gespeicherte Verbindungsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht werden, trifft die SWN keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Eine vollständige Überprüfung der Rechnung und die umfassende Erhebung von Einwendungen sind dem Kunden nach den Regelungen des TKG und des Datenschutzes nur möglich, wenn seine Daten vollständig gespeichert werden und er fristgemäß innerhalb eines Monats Einwendungen erhebt. Die SWN wird den Kunden auf die Lösungsfristen für Verbindungsdaten in deutlich gestalteter Form hinweisen.

10.3. Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, wenn sein Gegenanspruch unbestritten und rechtskräftig festgestellt ist.

10.4. Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertrag beruht und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

10.5. Der Kunde hat das Recht, Beanstandungen gegen Rechnungen für die Vertragsleistung geltend zu machen. Diese Einwendungen müssen schlüssig begründet sein und spätestens acht (8) Wochen nach Rechnungszugang in Textform per Post bei der SWN eingehen. Im Falle der Erhebung solcher Einwendungen gilt § 67 TKG. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung.

## **11. Änderungen der AGB und der Leistungsbeschreibung**

11.1. Die AGB können geändert werden, soweit dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und die von der SWN weder veranlasst wurden noch beeinflusst werden können und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maße stören würde. Eine Änderung nach diesem Absatz darf jedoch nicht wesentliche Vertragsinhalte (insbesondere die vereinbarten Leistungen), die Preisvereinbarung die Vertragslaufzeit und die Kündigungsfristen) betreffen.

11.2. Die AGB können auch angepasst werden, soweit damit Regelungslücken geschlossen werden, die nach Vertragsschluss entstanden sind und deren Fortbestand nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen würden. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich Gesetz oder Rechtsprechung zu Bestimmungen dieser AGB ändern, insbesondere wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden.

11.3. Die Leistungsbeschreibung kann geändert werden, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und das Verhältnis von Leistungen der SWN und der Gegenleistung des Kunden nicht zum Nachteil des Kunden verschoben wird und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Ein triftiger Grund liegt vor, wenn die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.

11.4. Änderungen der AGB oder der Leistungsbeschreibung nach den vorstehenden Absätzen 11.1., 11.2. oder 11.3. wird die SWN den Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei Änderungen das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die SWN der Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

11.5. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

## **12. Preisanpassungen**

12.1. Die SWN ist berechtigt, die Entgelte nach billigem Ermessen gemäß § 315 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) an die Entwicklung der Gesamtkosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Die Gesamtkosten bestehen insbesondere aus Kosten für Telekommunikationsnetze (Bereitstellung, Betrieb, Netzzusammenschaltungen, Netzzugang), Energiekosten, Kosten für die Kundenbetreuung, Personal- und Dienstleistungskosten, IT-Kosten, Gemeinkosten (z.B. für Verwaltung, Vertrieb, Leasing/Mieten, Zinsen) sowie hoheitlich auferlegten Gebühren, Auslagen und Beiträgen. Die SWN ist bei Kostensteigerungen berechtigt und bei Kostensenkungen verpflichtet, eine Preisänderung durchzuführen. Bei Kostensenkungen sind von der SWN die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen bei einer anderen Kostenart ausgeglichen werden. Die SWN wird bei der Ausübung des billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben berechnet werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

12.2. Änderungen der Preise nach Ziffer 12.1. wird die SWN dem Kunden nach § 57 Abs. 1 und Abs. 2 TKG mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Dem Kunden steht bei einer Preiserhöhung das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung in Textform (z.B. per Brief oder E-Mail) zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht auf Grund der Änderung wird die SWN den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ein Kündigungsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn die Preiserhöhung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.

12.3. Abweichend von den vorstehenden Absätzen 12.1. und 12.2. ist die SWN für den Fall einer Erhöhung der gesetzlichen Umsatzsteuer berechtigt und für den Fall einer Senkung verpflichtet, die Preise zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung entsprechend anzupassen. Bei einer solchen Preisanpassung hat der Kunde kein Kündigungsrecht.

## **13. Nutzung von Grundstücken**

13.1. Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann die SWN den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümergeklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der SWN nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt. Die SWN ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

13.2. Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn die SWN den Antrag gegenüber dem Eigentümer nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.

13.3. Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist die SWN von der Verpflichtung zur Leistung frei.

13.4. Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziff. 13.2. vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der SWN nach Ziff. 13.3. unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

## **14. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline**

14.1. Soweit die SWN ein Online-Kundenportal bereitstellt, ist dieses für die Vertragskommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu insbesondere Folgendes:

14.2. Bei Abschluss eines Vertrags kommuniziert die SWN mit dem Kunden über die Dokumente, die die SWN in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellen. Dieses Online-Kundenportal wird von der SWN mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0 % bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.

14.3. Der Kunde wird in angemessenem und zumutbarem Umfang regelmäßig sein Online-Postfach kontrollieren, dies bedeutet mindestens einmal in einem Kalendermonat. Der Kunde wird nicht gesondert über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten im Kundenportal unterrichtet.

14.4. Die SWN behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzelfällen per Post oder auf anderem geeignetem Wege versenden zu dürfen.

14.5. Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass die SWN dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen gewähren darf, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.

14.6. Als sichere Authentifizierung gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten. Die SWN wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunde Rechte aus der DS-GVO wahrnehmen möchte.

## **15. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

15.1. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die SWN bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Genehmigung und die Erfüllung dort genannter Auflagen.

15.2. Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von der SWN bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SWN geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SWN anzuzeigen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor und hätte der Kunde dies erkennen können, ist die SWN berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

15.3. Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der SWN nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.

15.4. Der Kunde ist verpflichtet die rechtzeitige Zahlung der Entgelte sicherzustellen. Entsteht der SWN aus der Verletzung dieser Pflicht ein Schaden, insbesondere nach Pkt. 8.5., hat der Kunde diesen Schaden zu ersetzen, es sei denn, der Kunde hat die erforderliche Sorgfalt beachtet oder der Schaden wäre auch bei Einhaltung dieser Sorgfalt eingetreten.

15.5. Änderung des Namens, der Anschrift, der Kontoverbindung oder sonstiger für die Vertragsabwicklung wesentlicher Daten hat der Kunde der SWN unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

15.6. Der Kunde gewährt der SWN, soweit erforderlich, an Werktagen während der üblichen Geschäftszeit Zugang zu seinen Räumlichkeiten und den Einrichtungen der SWN. Sofern für die SWN keine Zugangsmöglichkeit besteht, wird SWN für die Dauer des nicht bestehenden Zugangs von ihren Verpflichtungen freigestellt. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass deren Einhaltung auch ohne Zugang möglich gewesen wäre.

15.7. Sind Einrichtungen des Kunden zu ändern, damit SWN die Dienstleistung erbringen kann und/oder damit die Einrichtungen den einschlägigen rechtlichen Vorschriften entsprechen, trägt der Kunde die Kosten für die Änderung der Einrichtungen.

15.8. Der Kunde darf die Dienstleistungen nicht in rechtswidriger Weise oder zur Vornahme rechtswidriger Handlungen nutzen oder nutzen lassen und stellt die SWN von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung resultieren.

15.9. Der Kunde wird die SWN unverzüglich über Funktionsstörungen der von ihm genutzten Dienstleistungen sowie Schäden an den technischen Einrichtungen unterrichten (Störungsmeldung) und die SWN bei der Feststellung ihrer Ursachen sowie bei deren Beseitigung im zumutbaren Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Funktionsstörung nicht auf einem Fehler der von SWN erbrachten Dienstleistung beruht bzw. kein Schaden an den SWN-Einrichtungen vorliegt, hat der Kunde den durch die Störungsmeldung verursachten Aufwand zu ersetzen.

15.10. Der Kunde ist verpflichtet, keine Reparatur, Wartung oder sonstigen Maßnahmen durch andere als die von der SWN beauftragten Personen zu veranlassen oder zu gestatten.

15.11. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die SWN erforderlich sind.

15.12. Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikations-Protokollen entsprechen.

15.13. Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

15.14. Arbeiten am Leitungsnetz der SWN oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich der SWN oder von der SWN Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist die SWN berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

15.15. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung des Internet- und Telefondienstes alle geltenden und behördlichen Vorschriften zu beachten.

15.16. Der Kunde darf den Telefondienst sowie die ihm zugeteilten bzw. freigeschalteten Rufnummern ausschließlich den Personen zur Nutzung überlassen, die mit ihm unter der angegebenen Kundenadresse in einem Haushalt leben bzw. denen er die Nutzung in seinem Namen gestattet. Bei dem Telefondienst dürfen keine dauerhaften Anrufweiterschaltungen und Rückruffunktionen eingerichtet werden.

15.17. Die Nutzung der/des bereitgestellten Anschlusses und von bereitgestellten Accounts für Werbezwecke ohne vorherige Einwilligung des Empfängers ist nach den gesetzlichen Vorgaben verboten. Dieses betrifft sämtliche Kommunikation, wie z.B. unerlaubte Faxwerbung, E-Mail-Werbung, telefonische Werbung, Massenkommunikation wie z.B. Faxbroadcast, Callcenter- und Telemarketingaktionen sowie für Internet- und Dateneinwahlen und weitere mögliche sowie Spamarten. Bei missbräuchlicher Nutzung ist die SWN zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses und zur Sperrung des Telefondienstes berechtigt. Darüber hinaus ist die SWN bei missbräuchlicher Nutzung berechtigt, vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von mindestens 200,00 € zu verlangen. Dem Kunden bleibt es nachzuweisen, dass kein oder ein geringer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche von der SWN bleiben unberührt.

15.18. Der Kunde wird keine Einrichtungen benutzen oder Anwendungen vornehmen, die die physikalische oder logische Struktur des Internet- und Telefonnetzes verändern können und keine Veränderungen vornehmen, die die Sicherheit aller betroffenen Netze oder deren Nutzer gefährden können.

15.19. Der Kunde hat den Verlust oder den Diebstahl der ihm überlassenen technischen Einrichtungen (z. B. Modems/MTA/MMD etc.) unverzüglich der SWN mitzuteilen. Die SWN wird den Zugang zu dem beauftragten Dienst auf seine Mitteilung hin sperren. Der Kunde erhält von der SWN Ersatz für die zur Nutzung des Dienstes benötigten Informationen wie etwa persönliche Geheimzahlen (PIN) oder Passwort oder die zur Nutzung des Dienstes benötigten Geräte zu den Bedingungen der gültigen Preisliste.

15.20. Bei Glasfaseranschlüssen sind bei Beschädigungen der Glasfaser, der aktiven und passiven Komponenten inklusive des passiven Netzabschlusses, sofort durch den Kunden Vorkehrungen zu treffen, damit kein (Sicht)kontakt mit dem unsichtbaren Laserstrahl erfolgen kann bzw. dieser unkontrolliert austreten kann und es ist umgehend der Service der SWN zu kontaktieren. Aus diesen Gründen ist es dem Kunden untersagt, das auf seinem Grundstück, in seinem Haus bzw. in seiner Wohnung installierte Glasfasernetz inklusive aller Komponenten und des passiven Netzabschlusses zu verändern, zu öffnen oder auseinanderzubauen.

15.21. Der Kunde ist verpflichtet, den ihm eingeräumten Zugang nicht missbräuchlich zu nutzen. Insbesondere ist es untersagt:

- den Zugang anderer Teilnehmer zu entschlüsseln und für eigene Zwecke zu nutzen; auch der Versuch ist unzulässig
- unberechtigt Zugriff auf Rechner Dritter zu erlangen, Daten oder Dateien Dritter unberechtigt zu lesen, zu ändern oder zu löschen
- Sicherheitslücken auszuspähen oder auszunutzen
- Kommunikationsdienste zu unterbrechen oder zu blockieren
- über das SWN-Netz urheberrechtlich geschützte Werke, Sendungen, Programme und Inhalte unberechtigt zu verbreiten, zu teilen bzw. gegen sonstige Lizenzbestimmungen Dritter zu verstoßen sowie reglementierte bzw. lizenzierte Zugänge unerlaubt mit Dritten zu teilen bzw. entsprechende Serverdienste anzubieten, die dieses ermöglichen.
- strafbare Inhalte jeglicher Art zu verbreiten oder zugänglich zu machen bzw. es Dritten zu gestatten; dies gilt insbesondere für pornographische und/oder gewaltverherrlichende Inhalte oder solche, die gegen die freiheitlich demokratische Grundordnung oder den Gedanken der Völkerverständigung gerichtet sind, sowie für Propagandamaterial und Kennzeichen bzw. Symbole verfassungswidriger Parteien und Vereinigungen oder ihrer Ersatzorganisationen
- sich oder Dritten über Dienste der SWN Zugriff auf pornographische oder andere Inhalte zu verschaffen, die den sexuellen Missbrauch, insbesondere von Kindern, zum Gegenstand haben

Bei Bekanntwerden von oben genannten Verstößen behält sich die SWN die sofortige Sperrung des Zuganges zu den Diensten der SWN vor, auch ohne vorausgehende Warnung oder Abmahnung.

- Handlungen vorzunehmen oder zu dulden, die nationale und internationale Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte verletzen.

## **16. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung**

16.1. Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von der SWN angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von der SWN leih- oder mietweise überlassen wird.

16.2. Von der SWN miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technischeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Multimedia-Box, Receiver, Modems etc.) wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von der SWN, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

16.3. Die SWN ist berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kautions) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

16.4. Die SWN behält sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür der SWN entsprechenden Zugang zu gewähren.

16.5. Der Kunde ist verpflichtet, die SWN über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise 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, kann die SWN den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

16.6. Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, miet- oder leihweise überlassene Hardware, einschließlich der an den Kunden ausgehändigten Kabel und sonstigem Zubehör auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die SWN, zurückzugeben, sofern die SWN den Kunden hierzu schriftlich auffordert. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die SWN dem Kunden diese Hardware einschließlich des genannten Zubehörs mit dem Zeitwert (siehe Ziffer 16.7.) abzüglich der Kautions in Rechnung stellen.

16.7. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierter Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWN kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

16.8. Schadensersatzansprüche gegen die SWN wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 27 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

## **17. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten**

17.1. Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch die SWN zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, Folgendes:

17.2. Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

17.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. Beim Erwerb von Hardware, die seitens der SWN als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

17.4. Der SWN steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen kann der Kunde weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern der Kunde kein Verbraucher ist, weil er keine natürliche Person ist oder im Rahmen seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, hat die SWN das Recht, den Kunden zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber einem Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht des Kunden unberührt, seine Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber der SWN geltend zu machen. Ferner beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden, der nicht Verbraucher ist, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

17.5. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von der SWN mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

17.6. Schadensersatzansprüche gegen die SWN wegen Mängeln an der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 27 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

## **18. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)**

18.1. Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 19 bis 30 gewähren Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nichts anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwa aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

18.2. Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und b§ 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.

18.3. Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

18.4. Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 19.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

## **19. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)**

19.1. Die SWN veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstqualität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).

19.2. Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmalen der Dienste, Tarife, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegende Rechte des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).

19.3. Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite [www.glasfaser-niesky.de](http://www.glasfaser-niesky.de) (Downloadcenter). Alle Informationen erhalten Sie auch während unserer Sprechzeiten in unserer Geschäftsstelle (Hausmannstraße 10, 02906 Niesky).

19.4. Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

## **20. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der TK-Transparenzverordnung**

20.1. Die SWN gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der TK-Transparenzverordnung verpflichtet, Folgendes:

20.2. Für den TV-Dienst stellt die SWN die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der SWN als Ausdruck bereitgehalten und stehen online zum Download zur Verfügung und SWN gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben, noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem Datum der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

20.3. Die SWN gibt in jeder Rechnung die in § 4 TK-Transparenzverordnung genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an, solange dies gesetzlich verpflichtend ist.

20.4. Die SWN weist zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter <https://www.bundesnetzagentur.de> und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.

20.5. Zudem weist die SWN auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 6 Abs. 1 TK-Transparenzverordnung hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

20.6. Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

20.7. Die SWN kann auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen oder auf Bedrohungen oder Schwachstellen u.a. mit Kundenkontaktaufnahme, Entstörung, Anschlusssperrung, Software-Updates, Hardware-Optimierung und Hardware-Austausch reagieren.

## **21. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)**

21.1. Die Rechte zu einer Vertragsänderung der SWN sind in Ziffer 11 und 12 bestimmt.

21.2. Ändert die SWN die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

21.3. Die SWN wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem die Unterrichtung des Anbieters über die Vertragsänderung, die den vorstehenden Anforderungen entspricht, dem Endnutzer zugeht.

21.4. Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die SWN die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.

## **22. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)**

22.1. Die SWN berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG sowie der TK-Transparenzverordnung die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

22.2. Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der SWN beim Kunden erfolgen.

## **23. Leistungsstörungen und Gewährleistung (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)**

23.1. Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 oder Satz 2 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.

23.2. Die vorstehende Regelung gelten nach bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

23.3. Die SWN gewährleistet nicht die Funktionssicherheit der Telekommunikationsnetze und -dienste anderer Netzbetreiber und Anbieter, z.B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter. Soweit die SWN Schadensersatzansprüche gegenüber Netzbetreibern besitzt, wird sie diese auf Wunsch des Kunden an den Kunden abtreten.

23.4. Die SWN übernimmt keine Gewährleistung für die Erbringung der vertraglichen Leistung bei Störungen, die beruhen auf:

- Eingriff des Kunden oder Dritter in den NT/ die MMD/ den MTA / das Kabelmodem / den Kabelrouter etc.
- der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden
- dem unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Geräten durch den Kunden oder Dritte.
- der fehlerhaften, unsachgemäßen oder nachlässigen Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme des Telefon- und Internetdienstes (von der SWN) erforderlichen Geräte oder Systeme durch den Kunden oder durch Dritte.
- einer fehlerhaften Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstiger Produktinformation, sofern sie nicht auf ein Verschulden der SWN zurückgeht
- der Nichteinhaltung der in der Leistungsbeschreibung, Bedienungsanleitung oder sonstigen Produktinformationen gegebenen Hinweise und Bestimmungen, sofern sie nicht auf einem Verschulden von der SWN beruhen.

23.5. Unvorhergesehene Ereignisse, wie höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsverbindungen sowie sonstige unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von der SWN liegende und von der SWN nicht zu vertretende Störungen und Ereignisse entbinden die SWN für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Erbringung der Leistung.

23.6. Kundeneigene Geräte können die vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN beeinflussen. Für solche und andere Störungen, welche aufgrund der Nutzung kundeneigener Endgeräte (inkl. deren Zubehörs) entstehen, hat sich der Kunde ausschließlich an den Verkäufer oder Hersteller des kundeneigenen Endgeräts zu wenden. Die SWN ist nicht dazu verpflichtet Softwareupdates für kundeneigene Endgeräte zur Verfügung zu stellen. Der Kunde trägt auch insoweit die Verantwortung sich vor Schadsoftware bzw. Angriffen aus dem Internet und Angriffen auf seine eigene Netzinfrastruktur (z.B. WLAN-Zugänge) dem Stand der Technik entsprechend zu schützen. Sollten einzelne oder alle vertraglich vereinbarten Leistungen der SWN infolge von Störungen im Sinne von Satz 1 und 2 (9.3) nicht verfügbar sein, bleibt der entsprechende Entgeltanspruch der SWN bestehen.

## **24. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)**

24.1. Der Endkunde kann von der SWN bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

24.2. Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

24.3. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, 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 Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

24.4. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde 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 Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

24.5. Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.

24.6. Die Kontaktadressen der für die vertraglichen Leistungen angebotenen Serviceleistungen sowie weitere Informationen zum Service sind im Internet oder auf andere geeignete Weise einsehbar.

## **25. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)**

25.1. Rechnungen der SWN haben den Inhalt nach § 62 TKG.



25.2. Die SWN als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

## **26. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)**

26.1. Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der SWN sind gegenüber der SWN innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. Die SWN wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei der SWN maßgebend.

26.2. Im Falle von Beanstandungen ist eine technische Prüfung nach § § 67 Abs. 3 TKG vorzunehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

## **27. Schadensersatz und Haftungsbeschränkung (vgl. §§70 und 69 TKG)**

27.1. Die SWN haftet auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund:

- für Schäden aus Verletzungen des Lebens, des Körpers oder Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der SWN oder Erfüllungsgehilfen der SWN beruhen
- für Schäden, die in vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Weise von der SWN oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden.
- bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, jedoch unter Beschränkung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- nach den Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes und etwaigen anderen zwingenden gesetzlichen Haftungsvorschriften.

27.2. Für Vermögensschäden ist die Haftung gemäß Ziffer 27.1. vorrangig auf einen Höchstbetrag von zwölftausendfünfhundert Euro je Kunden bzw. zehn Millionen Euro je schadensverursachendes Ereignis gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten begrenzt, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Übersteigen die Entschädigungen, die auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die letztgenannte Höchstgrenze, so wird jeder einzelne Schadensersatzanspruch in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

27.3. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen und Beschädigungen des Netzes zu verhindern bzw. zu vermeiden oder verwendet, in deren Berechnung unter anderem Adresdaten einfließen.

27.4. Für Vermögensschäden, die die SWN, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 27.2. erfasst sind, haftet die SWN unbegrenzt.

27.5. Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 27.1. bis 27.4. erfasst sind, haftet die SWN nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

27.6. Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 5 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.

27.7. Die SWN haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen SWN-Leistungen unterbleiben.

27.8. Die SWN haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

27.9. In Bezug auf die von der SWN entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

27.10. Für den Verlust von Daten haftet die SWN über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

27.11. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von der SWN, der SWN-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

27.12. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

27.13. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

27.14. Soweit die SWN aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

## **28. Bestimmungen und Informationen für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge**

Wird ein Vertrag gemäß § 312 b und § 312 c BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (also insbesondere durch die Fax-, E-Mail-, Web- oder Postübermittlung) abgeschlossen oder werden Verträge außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, gelten die folgenden Bestimmungen und Hinweise:

- Sitz der Stadtwerke Niesky GmbH ist: Hausmannstraße 10 in 02906 Niesky
- Gegenstand des Vertrages ist die Erbringung von Leistungen für den TV- und Rundfunkempfang und/oder Internet- und/oder Telefondienste durch die SWN.
- Der Kunde kann unabhängig vom Recht, den Vertrag nach Ziffer 5 zu kündigen, den Vertragsabschluss nach § 312 g und § 355 BGB innerhalb von zwei Wochen nach Erteilung des Auftrages (durch den Kunden) ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf ist in Textform innerhalb von zwei Wochen gegenüber der SWN zu erklären. Zur Fristenwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Das Widerrufsrecht erlischt mit der einvernehmlichen Leistungserbringung durch die SWN gemäß § 312 d Abs. 3 BGB.

## **29. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)**

29.1. Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5 a der Verordnung (EU) 2015/2120.

29.2. Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

29.3. Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

29.4. Soweit der Vertrag online abgeschlossen wurde und der Kunde Verbraucher ist, steht ihm für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten über vertragliche Verpflichtungen auch die Plattform zur Online-Streitbeilegung der EU- Kommission (OS-Plattform) zur Verfügung. Diese Plattform ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar. Die SWN ist nicht

zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und wird im Anrufungsfall individuell über eine Teilnahme entscheiden.

### **30. Datenschutz**

30.1. Die SWN beachtet die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere des TKG, TTDSG und des BDSG bzw. der DSGVO.

30.2. Hiernach hat die Datenverarbeitung insbesondere folgenden Inhalt und Umfang: Die SWN darf personenbezogene Daten des Kunden erheben, verarbeiten und nutzen, soweit die Daten erforderlich sind, um ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienstleistungen einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung mit dem Kunden zu begründen oder zu ändern (Bestandsdaten). Verbindungsdaten werden erhoben, verarbeitet und gespeichert, soweit und solange dies zum Herstellen und Aufrechterhalten der Telekommunikationsverbindung und der ordnungsgemäßen Ermittlung der Entgelte sowie deren Nachweis erforderlich ist. Die vorstehend genannten Verkehrsdaten werden von der SWN auch im erforderlichen Umfang erhoben und verwendet, um rechtswidrigen Nutzungen der Dienste und Eingriffe in die Netze und Einrichtungen der SWN aufzudecken und zu unterbinden, wie z.B. Leistungerschleichungen, soweit hierfür tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen.

Soweit es für die Begründung und etwaiger Änderung des Vertragsverhältnisses einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung und der Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen erforderlich ist, darf die SWN oder ein von ihr beauftragter Dritter, der seinen Wohnsitz auch im Ausland haben darf, soweit er auf die Einhaltung deutscher Datenschutzbestimmungen verpflichtet worden ist, personenbezogene Daten des Kunden erheben und verarbeiten. Für das Inkasso der Entgelte können die Dienstleistungen eines Inkassounternehmens genutzt werden. Im Falle einer Nichterfüllung von fälligen, vertragsgemäßen Forderungen der SWN durch den Kunden übermittelt die SWN personenbezogene Daten des Kunden über diese Forderung ggf. an die vorstehend genannten Wirtschaftsauskunftsdateien, soweit hierfür die Voraussetzungen von § 28 a Abs. 1 (ab 25.05.2018 § 31) BDSG erfüllt sind und unter Einhaltung der ggf. geltenden Pflicht zur vorherigen Unterrichtung des Kunden in den Fällen des § 28a Abs. 1 Nr. 4 oder Nr. 5 (ab 25.05.2018 gemäß entsprechender Regelung im BDSG) BDSG.

Über die beschriebenen Fälle hinaus übermittelt die SWN die Bestands- oder Verkehrsdaten ihrer Kunden nur dann an Dritte, wenn der Kunde hierzu ausdrücklich seine Einwilligung erklärt hat, dies aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung ausdrücklich gestattet ist oder die SWN hierzu gesetzlich verpflichtet ist. So ist die SWN beispielsweise unter den Voraussetzungen des § 101 Urhebergesetz nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu erteilen, die mittels des bereitgestellten Internetzugangs in gewerblichem Ausmaß solche Rechte widerrechtlich verletzt haben (z.B. durch das Angebot von urheberrechtlich geschützten Werken in Internet-Tauschbörsen). Außerdem ist die SWN gemäß §§ 176 und 177 TKG verpflichtet, die gemäß Ziffer 2.5 gespeicherten Bestandsdaten an die dort genannten zuständigen Stellen, z.B. die Bundesnetzagentur, Gerichte, Strafverfolgungsbehörden, Verfassungsschutzbehörden, etc. zu übermitteln.

30.3. Hinsichtlich der Verarbeitung von Verbindungsdaten zu Abrechnungszwecken gilt Folgendes: Die Verbindungsdaten werden im Regelfall maximal innerhalb der gesetzlichen Frist ab Rechnungsstellung vollständig gespeichert.

30.4. Wünscht der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, so hat er sicherzustellen, dass sämtliche Nutzer des Telefondienstes darauf hingewiesen werden, dass die Verbindungsdaten zur Erteilung des Gesprächsnachweises gespeichert werden.

30.5. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die SWN bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa (Schutzgesellschaft für allgemeine Kreditsicherung GmbH) und/oder bei einer entsprechenden Wirtschaftsauskunftei Auskünfte einholt. Die SWN ist berechtigt, den genannten Auskunfteien und der unter Punkt 3.4 genannten Firma Daten des Kunden aufgrund nichtvertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien (z. B. der unter 3.4 genannten) anfallen, kann die SWN hierüber ebenfalls Auskunft geben. Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von SWN, eines Kunden der Schufa oder einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Es gelten weiterhin die Regelungen unter Punkt 3.4.

30.6. Automatisierte Entscheidungsfindung:

Wir übermitteln Ihre Daten (Name, Adresse und ggf. Geburtsdatum) zum Zweck der Bonitätsprüfung, dem Bezug von Informationen zur Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschrift Daten an die CRIF Bürgel GmbH. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlung sind Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b und Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f der DSGVO. Die Übermittlungen auf Grundlage dieser Bestimmungen dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrnehmung berechtigter Interessen unseres Unternehmens oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen der Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Detaillierte Informationen zur CRIF Bürgel GmbH im Sinne des Art. 14 EU- DSGVO, d.h. Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Datenempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zum Anspruch auf Löschung und Berichtigung etc. finden Sie in der Anlage.

### 30.7. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung - DS-GVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist:

Stadtwerke Niesky GmbH, 02906 Niesky, Hausmannstraße 10

Telefon: 03588 25320; Fax: 03588 253222

E-Mail: [datenschutz@stadtwerke-niesky.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-niesky.de)

Der Datenschutzbeauftragte der SWN steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter:

Telefon: 03504 618447, E-Mail: [ulf.hillig@blackbrain.de](mailto:ulf.hillig@blackbrain.de) zur Verfügung.

### 30.8. Rechte der betroffenen Person

#### a) Recht auf Bestätigung

Jede betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber eingeräumte Recht, von dem für die Verarbeitung Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet. Möchte eine betroffene Person dieses Bestätigungsrecht in Anspruch nehmen, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden.

#### b) Recht auf Auskunft

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber gewährte Recht, jederzeit von dem für die Verarbeitung Verantwortlichen unentgeltliche Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten personenbezogenen Daten und eine Kopie dieser Auskunft zu erhalten. Ferner hat der Europäische Richtlinien- und Verordnungsgeber der betroffenen Person Auskunft über folgende Informationen zugestanden:

- die Verarbeitungszwecke
- die Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden
- die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, gegenüber denen die personenbezogenen Daten offengelegt worden sind oder noch offengelegt werden, insbesondere bei Empfängern in Drittländern oder bei internationalen Organisationen
- falls möglich die geplante Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer
- das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung oder Löschung der sie betreffenden personenbezogenen Daten oder auf Einschränkung der Verarbeitung durch den Verantwortlichen oder eines Widerspruchsrechts gegen diese Verarbeitung
- wenn die personenbezogenen Daten nicht bei der betroffenen Person erhoben werden: Alle verfügbaren Informationen über die Herkunft der Daten
- das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Artikel 22 Abs. 1 und 4 DS-GVO und — zumindest in diesen Fällen — aussagekräftige Informationen über die involvierte Logik sowie die Tragweite und die angestrebten Auswirkungen einer derartigen Verarbeitung für die betroffene Person

Ferner steht der betroffenen Person ein Auskunftsrecht darüber zu, ob personenbezogene Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt wurden. Sofern dies der Fall ist, so steht der betroffenen Person im Übrigen das Recht zu, Auskunft über die geeigneten Garantien im Zusammenhang mit der Übermittlung zu erhalten.

Möchte eine betroffene Person dieses Auskunftsrecht in Anspruch nehmen, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden.

#### c) Recht auf Berichtigung

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber gewährte Recht, die unverzügliche Berichtigung sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen. Ferner steht der betroffenen Person das Recht zu, unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung, die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten — auch mittels einer ergänzenden Erklärung — zu verlangen.

Möchte eine betroffene Person dieses Berichtigungsrecht in Anspruch nehmen, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden.

#### d) Recht auf Löschung (Recht auf Vergessen werden)

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Ordnungsgeber gewährte Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass die sie betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der folgenden Gründe zutrifft und soweit die Verarbeitung nicht erforderlich ist:

- Die personenbezogenen Daten wurden für solche Zwecke erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet, für welche sie nicht mehr notwendig sind.
- Die betroffene Person widerruft ihre Einwilligung, auf die sich die Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a DS-GVO oder Art. 9 Abs. 2 Buchstabe a DS-GVO stützte, und es fehlt an einer anderweitigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung.
- Die betroffene Person legt gemäß Art. 21 Abs. 1 DS-GVO Widerspruch gegen die Verarbeitung ein, und es liegen keine vorrangigen berechtigten Gründe für die Verarbeitung vor, oder die betroffene Person legt gemäß Art. 21 Abs. 2 DS-GVO Widerspruch gegen die Verarbeitung ein.
- Die personenbezogenen Daten wurden unrechtmäßig verarbeitet.
- Die Löschung der personenbezogenen Daten ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten erforderlich, dem der Verantwortliche unterliegt.
- Die personenbezogenen Daten wurden in Bezug auf angebotene Dienste der Informationsgesellschaft gemäß Art. 8 Abs. 1 DS-GVO erhoben.

Sofern einer der oben genannten Gründe zutrifft und eine betroffene Person die Löschung von personenbezogenen Daten, die bei der SWN gespeichert sind, veranlassen möchte, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden. Der Datenschutzbeauftragte der SWN oder ein anderer Mitarbeiter wird veranlassen, dass dem Löschverlangen unverzüglich nachgekommen wird.

Wurden die personenbezogenen Daten von der SWN öffentlich gemacht und ist unser Unternehmen als Verantwortlicher gemäß Art. 17 Abs. 1 DS-GVO zur Löschung der personenbezogenen Daten verpflichtet, so trifft die SWN unter Berücksichtigung der verfügbaren Technologie und der Implementierungskosten angemessene Maßnahmen, auch technischer Art, um andere für die Datenverarbeitung Verantwortliche, welche die veröffentlichten personenbezogenen Daten verarbeiten, darüber in Kenntnis zu setzen, dass die betroffene Person von diesen anderen für die Datenverarbeitung Verantwortlichen die Löschung sämtlicher Links zu diesen personenbezogenen Daten oder von Kopien oder Replikationen dieser personenbezogenen Daten verlangt hat, soweit die Verarbeitung nicht erforderlich ist. Der Datenschutzbeauftragte der SWN oder ein anderer Mitarbeiter wird im Einzelfall das Notwendige veranlassen.

#### e) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Ordnungsgeber gewährte Recht, von dem Verantwortlichen die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen gegeben ist:

- Die Richtigkeit der personenbezogenen Daten wird von der betroffenen Person bestritten, und zwar für eine Dauer, die es dem Verantwortlichen ermöglicht, die Richtigkeit der personenbezogenen Daten zu überprüfen.
- Die Verarbeitung ist unrechtmäßig, die betroffene Person lehnt die Löschung der personenbezogenen Daten ab und verlangt stattdessen die Einschränkung der Nutzung der personenbezogenen Daten.
- Der Verantwortliche benötigt die personenbezogenen Daten für die Zwecke der Verarbeitung nicht länger, die betroffene Person benötigt sie jedoch zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.
- Die betroffene Person hat Widerspruch gegen die Verarbeitung gem. Art. 21 Abs. 1 DS-GVO eingelegt und es steht noch nicht fest, ob die berechtigten Gründe des Verantwortlichen gegenüber denen der betroffenen Person überwiegen.

Sofern eine der oben genannten Voraussetzungen gegeben ist und eine betroffene Person die Einschränkung von personenbezogenen Daten, die bei der SWN gespeichert sind, verlangen möchte, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden. Der Datenschutzbeauftragte der SWN oder ein anderer Mitarbeiter wird die Einschränkung der Verarbeitung veranlassen.

#### f) Recht auf Datenübertragbarkeit

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Ordnungsgeber gewährte Recht, die sie betreffenden personenbezogenen Daten, welche durch die betroffene Person einem Verantwortlichen bereitgestellt wurden, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Sie hat außerdem das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch den Verantwortlichen, dem die personenbezogenen Daten bereitgestellt wurden, zu übermitteln, sofern die Verarbeitung auf der Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a DS-GVO oder Art. 9 Abs. 2 Buchstabe a DS-GVO oder auf einem Vertrag gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b DS-GVO

beruht und die Verarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren erfolgt, sofern die Verarbeitung nicht für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich ist, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, welche dem Verantwortlichen übertragen wurde. Ferner hat die betroffene Person bei der Ausübung ihres Rechts auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 Abs. 1 DS-GVO das Recht, zu erwirken, dass die personenbezogenen Daten direkt von einem Verantwortlichen an einen anderen Verantwortlichen übermittelt werden, soweit dies technisch machbar ist und sofern hiervon nicht die Rechte und Freiheiten anderer Personen beeinträchtigt werden. Zur Geltendmachung des Rechts auf Datenübertragbarkeit kann sich die betroffene Person jederzeit an den von der SWN bestellten Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter wenden.

#### g) Recht auf Widerspruch

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber gewährte Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 Buchstaben e oder f DS-GVO erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling.

Die SWN verarbeitet die personenbezogenen Daten im Falle des Widerspruchs nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die den Interessen, Rechten und Freiheiten der betroffenen Person überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Verarbeitet die SWN personenbezogene Daten, um Direktwerbung zu betreiben, so hat die betroffene Person das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit SWN Direktwerbung in Verbindung steht. Widerspricht die betroffene Person gegenüber der SWN der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so wird die SWN die personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten. Zudem hat die betroffene Person das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die sie betreffende Verarbeitung personenbezogener Daten, die bei SWN zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder zu statistischen Zwecken gemäß Art. 89 Abs. 1 DS-GVO erfolgen, Widerspruch einzulegen, es sei denn, eine solche Verarbeitung ist zur Erfüllung einer im öffentlichen Interesse liegenden Aufgabe erforderlich.

Zur Ausübung des Rechts auf Widerspruch kann sich die betroffene Person direkt an den Datenschutzbeauftragten SWN oder einen anderen Mitarbeiter wenden. Der betroffenen Person steht es ferner frei, im Zusammenhang mit der Nutzung von Diensten der Informationsgesellschaft, ungeachtet der Richtlinie 2002/58/EG, ihr Widerspruchsrecht mittels automatisierter Verfahren auszuüben, bei denen technische Spezifikationen verwendet werden.

#### h) Automatisierte Entscheidungen im Einzelfall einschließlich Profiling

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber gewährte Recht, nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung — einschließlich Profiling — beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die ihr gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt, sofern die Entscheidung (1) nicht für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags zwischen der betroffenen Person und dem Verantwortlichen erforderlich ist, oder (2) aufgrund von Rechtsvorschriften der Union oder der Mitgliedstaaten, denen der Verantwortliche unterliegt, zulässig ist und diese Rechtsvorschriften angemessene Maßnahmen zur Wahrung der Rechte und Freiheiten sowie der berechtigten Interessen der betroffenen Person enthalten oder (3) mit ausdrücklicher Einwilligung der betroffenen Person erfolgt. Ist die Entscheidung (1) für den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags zwischen der betroffenen Person und dem Verantwortlichen erforderlich oder (2) erfolgt sie mit ausdrücklicher Einwilligung der betroffenen Person, trifft die SWN angemessene Maßnahmen, um die Rechte und Freiheiten sowie die berechtigten Interessen der betroffenen Person zu wahren, wozu mindestens das Recht auf Erwirkung des Eingreifens einer Person seitens des Verantwortlichen, auf Darlegung des eigenen Standpunkts und auf Anfechtung der Entscheidung gehört. Möchte die betroffene Person Rechte mit Bezug auf automatisierte Entscheidungen geltend machen, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden.

#### i) Recht auf Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligung

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das vom Europäischen Richtlinien- und Verordnungsgeber gewährte Recht, eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten jederzeit zu widerrufen. Möchte die betroffene Person ihr Recht auf Widerruf einer Einwilligung geltend machen, kann sie sich hierzu jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten oder einen anderen Mitarbeiter des für die Verarbeitung Verantwortlichen wenden.

Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie eine Beschwerde bei Ihrer Aufsichtsbehörde einlegen. Eine Auflistung finden Sie unter folgendem Link: [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html)

### **31. Schlussbestimmungen**

31.1. Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.6 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

31.2. Die SWN ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.

31.3. Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des internationalen Privatrechts.

31.4. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

## **32. Anbieterkennzeichnung**

Stadtwerke Niesky GmbH  
Hausmannstraße 10  
02906 Niesky  
Geschäftsführer: Robert Mälzer

Handelsregister: Amtsgericht Dresden HRB 4775  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 140512872

Kontakt:

Tel.: 03588 2532-0

Fax: 03588 2532-22

E-Mail: [info@stadtwerke-niesky.de](mailto:info@stadtwerke-niesky.de)

[www.stadtwerke-niesky.de](http://www.stadtwerke-niesky.de)

[www.glasfaser-niesky.de](http://www.glasfaser-niesky.de)

## Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher für unsere Dienstleistung    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, der

**Stadtwerke Niesky GmbH, AG Dresden HRB 4775, [datenschutz@stadtwerke-niesky.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-niesky.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.

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.

### Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. **Widerrufen Sie den Vertrag über die Dienstleistung, so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Kaufvertrags und umgekehrt.**

---

### Muster-Widerrufsformular

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

An

Stadtwerke Niesky GmbH  
Hausmannstraße 10  
02906 Niesky,  
[datenschutz@stadtwerke-niesky.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-niesky.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 streichen.



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, der

**Stadtwerke Niesky GmbH, AG Dresden HRB 4775, datenschutz@stadtwerke-niesky.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 beigelegte 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 uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewährt, 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.

**Hinweis zu o.g. Widerrufsrecht:**

Erwerben Sie ein vergünstigtes Endgerät in Verbindung mit Abschluss eines neuen Telekommunikationsdienste-Vertrags oder einer Vertragsverlängerung, so können Kaufvertrag und Dienstleistung nur gemeinsam widerrufen werden. **Widerrufen Sie den Vertrag über die Ware(n), so erklären Sie gleichzeitig auch den Widerruf des Dienstleistungsvertrages und umgekehrt.**

---

**Muster-Widerrufsformular**

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

An

Stadtwerke Niesky GmbH  
Hausmannstraße 10  
02906 Niesky,  
datenschutz@stadtwerke-niesky.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 streichen.