

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der SWW über Telekommunikationsdienstleistungen, insbesondere Internet- und Telefondienste sowie TV- und Videodienste und alle damit zusammenhängenden Serviceleistungen (insgesamt nachfolgend „Leistungen“ genannt) mit dem Kunden.
- (2) Die AGB gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.
- (3) AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Kunde im Rahmen der Geschäftsanbahnung oder bei Erteilung des Auftrages auf die eigenen AGB Bezug nimmt. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn SWW ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- (4) Vorrangig zu diesen AGB gelten folgende Bedingungen in der nachfolgenden Reihenfolge:
 - Schriftliche Individualvereinbarungen
 - Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der SWW für bestimmte Produkte
 - Produktinformationsblätter für bestimmte Produkte.
- (5) Soweit nicht in den besonderen Bedingungen jeweils ausdrücklich aufgeführt, gelten die besonderen Bedingungen jeweils in Ergänzung der vorliegenden allgemeinen Bedingungen.

§ 2 Zustandekommen von Verträgen

- (1) Angebote von SWW erfolgen freibleibend.
- (2) Ein Vertrag kommt erst zustande durch
 - beiderseitige Vertragsunterschrift oder
 - Auftrag des Kunden (gleich Angebot) und Annahme durch SWW, wobei diese durch Auftragsbestätigung schriftlich oder elektronisch erfolgen kann oder
 - tatsächliche Leistungserbringung und/oder die Bereitstellungsanzeige der SWW.
- (3) SWW kann die Annahme des Angebotes ohne die Angabe von Gründen ganz oder teilweise ablehnen und/ oder von der Beibringung bestimmter Leistungen (insbesondere Sicherheitsleistungen) und Mitwirkungshandlungen entsprechend den Kundenpflichten abhängig machen.

§ 3 Bonitätsprüfung

- (1) SWW behält sich vor, zum Zwecke der Bonitätsprüfung des Kunden bei der für den Kunden zuständigen Schutzgemeinschaft für Allgemeine Kreditsicherung, bei Wirtschaftsauskunfteien oder Kreditversicherungsgesellschaften, Auskünfte hinsichtlich der Kreditwürdigkeit des Kunden einzuholen und diesen Daten aufgrund nichtvertragsgemäßer Abwicklung, z. B. beantragter Mahnscheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, zu melden.
- (2) Ergeben sich aufgrund der Bonitätsprüfung begründete Zweifel an der Bonität des Kunden, ist SWW berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Sofern SWW vom Vertrag zurücktritt, ist der Kunde verpflichtet, die bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommene Dienst- bzw. Mietleistung zu zahlen.

§ 4 Leistungen der SWW, Rücktrittsrecht

- (1) SWW stellt dem Kunden die vereinbarte Leistung entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung und der Produktinformationsblätter oder schriftlichen Vereinbarung und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung.
- (2) Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen der SWW Änderungen aufgrund von technischen Neuentwicklungen sowie möglicher gesetzlicher und/oder behördlicher Neuregelungen unterliegen. Service und Leistungen für den Kunden können daher von SWW dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich angepasst werden. Dies gilt allerdings nur insoweit, als die Erfüllung der Durchführung der im Vertrag vereinbarten Leistungen nicht unzumutbar beeinträchtigt oder unmöglich wird und die Anpassung dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände zumutbar ist.
- (3) Die von SWW beim Kunden für die Bereitstellung des jeweiligen Dienstes installierten oder überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben dingliches und geistiges Eigentum der SWW, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird.
- (4) SWW ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen oder auf eigene Kosten zu entfernen.

- (5) SWW ist berechtigt, ihre Leistung zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder die Leistungen in sonstiger Weise zeitweise, teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität und insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dem Kunden wird in diesen Fällen mit der Maßgabe der vertraglichen Verfügbarkeit der Leistung eine Gutschrift gemäß der Leistungsbeschreibung erteilt. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden bestehen nur nach Maßgabe der Haftungsklauseln dieser AGB.
- (6) Die Kunden können die aktuelle Datenübertragungsrate nach der Schaltung des Anschlusses überprüfen. Dies ist unter <http://www.breitbandmessung.de> möglich. Ein aussagekräftiger Wert ist nur zulässig, wenn die Messung kabelgebunden durchgeführt wurde.
- (7) SWW behält sich vor, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die infrastrukturellen oder technischen Voraussetzungen für die Leistungserbringung nicht oder nur teilweise vorhanden sind, insbesondere die Anmietung einer Telekommunikationsleitung von einem dritten Unternehmen nicht möglich ist oder dieser Dritte eine Leitung zukünftig nicht mehr zur Verfügung stellt und SWW dies nicht zu vertreten hat.

§ 5 Termine und Fristen

- (1) Termine für die Leistungserbringung der SWW sind nur verbindlich, wenn SWW diese schriftlich als verbindlich bestätigt.
- (2) Vereinbarte Termine und Fristen verschieben sich bei einem von SWW nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis, insbesondere bei nichterbrachter Vorleistung oder Genehmigungen Dritter oder fehlender Mitwirkungspflicht des Kunden, sowie bei höherer Gewalt um einen angemessenen Zeitraum.
- (3) Gerät SWW mit der geschuldeten Leistung in Verzug, ist der Kunde erst nach fruchtlosem Ablauf einer von ihm gesetzten, angemessenen Nachfrist von mindestens vier Wochen mit Ablehnungsandrohung zum Rücktritt und Schadensersatz berechtigt; es gelten die Haftungsregelungen dieser AGB.
- (4) Hat SWW bis zu dem Zeitpunkt, in dem die Leistungsbereitstellung durch SWW aufgrund von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, alles Erforderliche zur Leistungsbereitstellung getan, ist SWW nach Ablauf einer schriftlich gesetzten Nachfrist von 10 Tagen berechtigt, die monatliche nutzungsunabhängige Vergütung dem Kunden in Rechnung zu stellen.

§ 6 Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Nachstehende Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten; sie bilden die wesentliche Vertrags- und Leistungsgrundlage.
- (2) Der Kunde hat in seinem Bereich (Betrieb, Haus, Wohnung, u. ä.) unentgeltlich kostenfrei alle Voraussetzungen zu schaffen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung der Leistung erforderlich sind. SWW wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen. Kundenpflichten sind insbesondere:
 - Sofern für die Leistung der SWW ein Gebäude oder Grundstück angeschlossen werden muss, hat der Kunde auf Verlangen der SWW innerhalb eines Monats einen Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines den gesetzlichen Anforderungen entsprechenden Nutzungsvertrages vorzulegen.
 - Der Kunde ist verpflichtet vor Beginn der Installationsarbeiten sicherzustellen, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und die Vorbereitungsarbeiten abgeschlossen sind. Dadurch entstehende Kosten trägt der Kunde.
 - Der Kunde ist verpflichtet SWW für den Betrieb und die Installation der technischen Einrichtungen in erforderlichem Umfang unentgeltlich und rechtzeitig zu unterstützen, insbesondere benötigte Informationen wie z.B. über bereits vorhandene Einrichtungen, Versorgungsleitungen, Wasser-, Elektro- und Gasleitungen oder Asbest zu unterrichten, sowie über die erforderlichen Tatsachen im Falle von Mängelrügen.
 - Der Kunde hat SWW rechtzeitig Veränderungen mitzuteilen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben könnten.
 - Der Kunde ist verpflichtet in die Kundenräume eingebrachte Gegenstände, Anlagen, Geräte sowie Hard- und Software der SWW sorgfältig und pfleglich zu behandeln und vor schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen fern zu halten. Eingriffe in die technische Anlage (z.B.

- durch Öffnen) oder Veränderungen dürfen nur von SWW vorgenommen werden.
- Der Kunde ist verpflichtet den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von SWW jederzeitigen Zutritt (365 Tage im Jahr, 24 Stunden täglich) zu den von SWW installierten Kundenanschlüssen zu ermöglichen, soweit dies für die Durchführung des Vertrages, die Erbringung von Services oder den Rückbau nach Vertragsbeendigung erforderlich ist.
 - Der Kunde ist verpflichtet seine persönlichen Kundenkennwörter, Login-Kennungen und Passwörter geheim zu halten und sie unverzüglich zu ändern, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.
 - Der Kunde hat es zu unterlassen, Arbeiten jeglicher Art an sämtlichen eingebrachten Anlagen, am Leitungsnetz oder überlassenen Netzanschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen, Anschlusseinrichtungen der SWW durchzuführen. Diese sind ausschließlich durch SWW oder von SWW beauftragten Personen durchzuführen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Einrichtungen und Anwendungen mit dem SWW-Netz zu verbinden, die den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften und den Vorschriften der Technik entsprechen.
- (4) Der Kunde darf die bereitgestellten SWW -Dienstleistungen bestimmungsgemäß und nach Maßgabe der Gesetze in der jeweils gültigen Fassung benutzen und muss jegliche rechtswidrige und missbräuchliche Handlungen unterlassen.
- (5) Der Kunde stellt SWW von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung der vorgenannten Pflichten resultieren können.
- (6) Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens (bei Firmen: auch die Änderung der Rechtsform, Rechnungsanschrift bzw. des Geschäftssitzes), seiner Adresse, seiner Bankverbindung, grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (z. B. Antrag oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckung), seiner Rufnummer bzw. seines Rufnummernblocks und anderer vertragswesentlicher Angaben unverzüglich anzuzeigen oder durch einen Beauftragten mitteilen zu lassen.
- § 7 Überlassung an Dritte**
- (1) Die überlassenen Leistungen sind für den Kunden bestimmt. Der Kunde darf die von SWW zu erbringenden Leistungen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWW an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weitergeben.
- (2) Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass im Rahmen einer berechtigten oder unberechtigten Nutzung der jeweiligen Leistung durch Dritte, auch durch den Dritten sämtliche Nutzungs- und Mitwirkungspflichten dieser AGB eingehalten werden. Hierunter fallen nicht nur Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen, sondern auch Dritte, die sich im Risiko- und Verantwortungsbereich des Kunden bewegen.
- (3) Der Kunde haftet für alle Schäden, die aus der befugten oder unbefugten Nutzung der Dienste durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.
- § 8 Gewährleistungsrechte**
- (1) Soweit im Falle einer Leistungsstörung die Regelungen der Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen den nachfolgenden Regelungen vor. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- (2) SWW erbringt die Leistung im Rahmen der Individualvereinbarung, der Leistungsbeschreibung und Service Level Agreements, der Produktinformationsblätter, sowie dieser AGB.
- (3) Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach bekannt werden schriftlich unter genauer Angabe des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsweise und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen.
- (4) Ist eine von SWW gelieferte Leistung mangelhaft, so behält sich SWW vor, die Leistung innerhalb einer angemessenen Frist nachzubessern. Sollte die Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise für die Dauer der Schlechtleistung entsprechende Herabsetzung des Zahlungs-/Mietentgeltes oder eine Gutschrift entsprechend den Regelungen des jeweiligen Service-Level-Agreements der einzelnen Leistung verlangen.
- (5) Sofern die Nachbesserung trotz zweimaliger angemessener Nachfrist fehlgeschlagen ist, steht dem Kunden des Weiteren das Recht zur außerordentlichen Kündigung der jeweils mangelhaften Leistung zu. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (6) Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWW zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a – d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.
- (7) SWW übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtiger Erweiterung, Veränderung oder unsachgemäße Benutzung durch den Kunden, dessen Personal oder Erfüllungsgehilfen oder sonstigen Dritten zurückzuführen sind und welche nicht auf die Sphäre der SWW zurückzuführen sind. Übernimmt SWW in diesem Falle die Reparatur, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Verrechnungssätzen der SWW zu erstatten.
- (8) Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.
- § 9 Entstördienst**
- (1) Die Entstörung richtet sich nach den Regelungen der SLA. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- (2) Die Haftungsregelungen dieser AGB bleiben unberührt.
- (3) Hat der Kunde die Störung zu vertreten, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist SWW berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.
- § 10 Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung**
- (1) Gegen Forderungen der SWW kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- (2) Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- (3) SWW kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten übertragen.
- (4) Der Kunde selbst kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag oder auch nur seinen Anspruch auf einzelne Leistungen hieraus an Dritte nur abtreten bzw. übertragen, wenn SWW vorher schriftlich zustimmt.
- § 11 Zahlungsbedingungen**
- (1) Die vom Kunden an SWW zu zahlenden Preise bestimmen sich nach den jeweils vereinbarten Preisen, sonst nach den gültigen Preisen bzw. Preislisten. Die aktuell gültige Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite www.s-w-w.com. Alle Preise verstehen sich in Euro und zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (2) Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
- (3) Alle übrigen Entgelte werden dem Kunden nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt. Die Entgelte werden nach tatsächlichem Aufwand an verbrauchtem Material sowie Arbeits- und Wegezeiten entsprechend der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste der SWW berechnet. Der Rechnungsbetrag muss innerhalb von vierzehn Tagen nach Rechnungszugang, unabhängig davon, ob der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto der SWW gutgeschrieben sein.
- (4) SWW ist berechtigt, seine Preise auch während der Mindestlaufzeit des Vertrages entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen, insbesondere aufgrund Preiserhöhungen von Lieferanten, zu erhöhen. Erhöhungen sind dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus anzukündigen. Der Kunde ist berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Stichtag der Preiserhöhung außerordentlich zu kündigen, es sei denn, die erhöhte Vergütung und der von ihr umfasste Leistungsinhalt stehen nach wie vor in einem adäquaten Verhältnis zueinander. Für die Kündigung gelten die Regelungen des § 17 Abs. 5 dieser AGB.
- (5) Die Zahlungspflicht des Kunden besteht auch für Rechnungsbeträge, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er die unbefugte Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereichs der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
- (6) Rückerstattungsansprüche werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet, sofern nichts anderes vereinbart wird.

- (7) Das Entgelt wird, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, per Lastschriftverfahren, gemäß der Ermächtigung durch den Kunden, von seinem Konto eingezogen. Der Kunde ist zur ausreichenden Deckung des Kontos zur Zahlung des Rechnungsbetrages verpflichtet. Die durch eine Rückbelastung einer Lastschrift entstandenen Kosten hat der Kunde zu tragen.

§ 12 Einwendungsausschluss und Sicherheitsleistung

- (1) Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen der SWW sind gegenüber der SWW innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. SWW wird den Kunden bei Fristbeginn auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.
- (2) SWW ist jederzeit berechtigt, die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung von der Leistung eines angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions- oder einer Bürgschaft eines in der Europäischen Union ansässigen Kreditinstituts abhängig zu machen, wenn begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen.
- (3) Bei Nichterbringung der Sicherheitsleistung oder Bürgschaft ist SWW nach entsprechender Mahnung mit Hinweis auf die Folgen der Unterlassung der Sicherheitserbringung berechtigt, die betroffene Leistung auszusetzen oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

§ 13 Verzug des Kunden

- (1) Befindet sich der Kunde in Verzug, werden Verzugszinsen in Höhe von 5 %-Punkten über dem jeweiligen geltenden Basiszinssatz, soweit der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist 9 %-Punkten über dem jeweils gültigen Basiszinssatz, in Rechnung gestellt.
- (2) SWW ist des Weiteren berechtigt, eventuell durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten pauschal pro Mahnung mit 5,- € zu berechnen. Den Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens der SWW vorbehalten.
- (3) SWW behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche wegen Zahlungsverzuges vor.

§ 14 Sperrung des Anschlusses

- (1) Bei dem Angebot von allgemeinen Zugängen zu festen öffentlichen Telekommunikationsnetzen ist SWW nach den Regelungen des Telekommunikationskundengesetzes (TKG) berechtigt, den Anschluss bzw. den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung),
- wenn sich der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einem Betrag von mindestens 75,- € in Zahlungsverzug befindet und SWW die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden hingewiesen hat, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen oder
 - sobald die Kündigung des Vertragsverhältnisses wirksam wird oder
 - wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besondere Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der SWW in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Teilnehmer diese Entgeltforderung beanstanden wird oder
 - wenn wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetzliche Verbote im Sinne des TKG durch den Kunden trotz Abmahnung mit kurzer Fristsetzung durch die SWW vorliegen.
- (2) Der Kunde bleibt auch nach der Sperrung verpflichtet, den monatlichen Basispreis zu zahlen.
- (3) Sperrungen werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und werden unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe für die Durchführung entfallen sind.

§ 15 Höhere Gewalt

- (1) In Fällen höherer Gewalt ist SWW für die Dauer der höheren Gewalt von der Leistungspflicht befreit, der Kunde von der Vergütungspflicht.
- (2) Als höhere Gewalt gelten alle von außen einwirkenden, ungewöhnlichen, außerbetrieblichen, unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Vertragspartei, insbesondere nicht von SWW vorausgesehen werden konnten und/ oder nicht zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen, Krieg, Sabotage, Naturkatastrophen, Störungen von

TK-Netzen und Gateways, sofern sie außerhalb der Verfügungsgewalt von SWW liegen.

§ 16 Haftung

- (1) Soweit nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten die nachfolgenden Haftungsregelungen der SWW auch für die Haftung der SWW für ihre gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen entsprechend.
- (2) Nachfolgende Haftungsbeschränkungen gelten auch entsprechend für direkte Ansprüche des Kunden gegenüber gesetzlichen Vertretern, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der SWW.
- (3) SWW haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen
- soweit zwingende gesetzliche Vorschriften dies vorsehen (Produkthaftungsgesetz, TKG, etc.),
 - für schuldhaft Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit,
 - für vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführte Sach- oder Vermögensschäden,
- (4) Im Übrigen haftet SWW bei Sach- und Vermögensschäden der Höhe nach begrenzt für leicht fahrlässige Verletzung einer Kardinalspflicht (wesentlichen Vertragspflicht) für jedes schadenstiftende Ereignis auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Als vertragstypischer, vorhersehbarer Schaden gilt ein Schaden von höchstens 12.500,- € je Einzelfall und maximal 25.000,- € p.a. Im Übrigen ist die Haftung der SWW für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen.
- (5) Für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden im Sinne von § 44 a TKG ist die Haftung der SWW für jeden Einzelfall auf 12.500,- € je Endnutzer beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller geschädigter Endnutzer beträgt in diesem Fall gem. § 44 a TKG 10 Millionen €. Übersteigt hierbei die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 10 Millionen €, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- (6) SWW ist stets der Einwand des Mitverschuldens eröffnet. Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet SWW nur, soweit dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.
- (7) Begründet die Haftung der SWW gleichzeitig auch Kundenansprüche gegen die SWW nach den Service Level Agreement, werden die dortigen Gutschriften und Pönalen auf die Haftungssumme angerechnet.

§ 17 Vertragslaufzeit und Kündigung

- (1) Die Vertragslaufzeit beginnt mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung bzw. Bereitstellung der Leistung durch SWW.
- (2) Der Vertrag wird für die vertraglich vereinbarte Mindestlaufzeit geschlossen. Soweit einzelvertraglich nicht anderweitig bestimmt wird, beträgt die Mindestlaufzeit 24 Monate und verlängert sich im Anschluss jeweils auf unbestimmte Zeit und kann jeweils mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden.
- (3) Verträge ohne Mindestlaufzeit werden auf unbestimmte Zeit geschlossen und sind von beiden Parteien mit einer Frist 6 Wochen kündbar.
- (4) Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für SWW liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde
- grob vertragswidrig handelt, insbesondere wenn er Leistungen der SWW in betrügerischer Absicht in Anspruch nimmt, bei der Nutzung gegen Strafvorschriften verstößt oder Manipulationen an den technischen Einrichtungen vornimmt,
 - seine gewöhnliche Geschäftstätigkeit aufgibt, einen Insolvenzantrag stellt, über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen in das Vermögen des Kunden angeordnet werden,
 - für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des geschuldeten Entgeltes oder eines nicht unerheblichen Teils hiervon in Verzug ist,
 - in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Zahlungstermine erstreckt, mit der Zahlung der monatlich wiederkehrenden Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der die Vergütung für zwei Monate erreicht,
 - dem Verlangen der SWW nach Sicherheitsleistung nicht oder nur unvollständig nachkommt,
 - auf Antrag der SWW nicht innerhalb eines Monats einen Antrag

auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vom dinglich Berechtigten vorlegt oder der Nutzungsvertrag vom dinglich Berechtigten gekündigt wird.

- (5) Für Kündigungen durch Verbraucherkunden ist Textform (Fax, E-Mail) ausreichend. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform. Maßgeblich für den Kündigungszeitpunkt ist der Zugang.
- (6) Bei einer außerordentlichen Kündigung durch SWW kann SWW einen sofort fälligen, pauschalen Schadensersatz von 75 % des Entgeltes verlangen, welches bis zum Zeitpunkt der nächstmöglichen, ordentlichen Vertragsbeendigung durch den Kunden zu zahlen wäre. Den Parteien bleibt der Nachweis eines geringeren oder höheren Schadens vorbehalten.

§ 18 Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- (1) SWW verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren. SWW wird den Kunden in Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen in angemessener Weise über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten unterrichten.

§ 19 Maßnahmen bei Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

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

§ 20 Anbieterwechsel

- (1) SWW stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 1 entsprechend.
- (2) SWW weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet,
- (3) Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- (4) Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer innerhalb eines Kalendertages.
- (5) Die Kosten der Rufnummernübertragung richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWW.

§ 21 Umzug von Verbraucherkunden

- (1) SWW ist verpflichtet, wenn ein Verbraucher-Kunde seinen Wohnsitz wechselt, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit diese Leistung dort angeboten wird. Der Kunde hat den Umzug, den Zeitpunkt des Umzuges sowie die neue Adresse der SWW rechtzeitig, jedoch mindestens 1 Monat vor Durchführung des Umzuges schriftlich oder in elektronischer Weise mitzuteilen.
- (2) SWW 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. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWW. Diese kann unter www.s-w-w.com eingesehen werden.
- (3) Wird die Leistung von SWW am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Verbraucherkunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt. Frühestmöglicher Kündigungszeitpunkt unter Einhaltung der Kündigungsfrist ist jedoch der Zeitpunkt des Umzuges. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat

der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmelungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

§ 22 Routerwahlrecht

- (1) Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SWW setzt diese Regelungen wie folgt um:
 - (2) Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzchnittstellen veröffentlicht SWW in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SWW“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SWW „www.wun-connect.de“.
 - (3) Etwaige notwendige kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWW sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
 - (4) Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SWW
 - keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
 - keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
 - keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
 - dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SWW-CPEs gewährt.
 - (5) In der Regel sehen die Produkte der SWW den Komfort der Bereitstellung eines geprüften, kompatiblen und von SWW provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht vectoring-kompatiblen Router) ist SWW berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach § 19 dieser AGB zu ergreifen.

§ 23 Einleitung außergerichtliches Streitbelegungsverfahren

- (1) Kommt es zwischen SWW und dem Kunden zum Streit darüber, ob SWW dem Kunden gegenüber eine Verpflichtung aus dem Vertrag ordnungsgemäß erbracht hat bzw. zum Streit über Verpflichtungen der SWW im Zusammenhang mit den Kundenschutzvorschriften (§§ 43a, 43b, 45 und 46 TKG) oder Universaldienstleistungen (§ 84 TKG) bzw. der Verordnung (EG) Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, zuletzt geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 stehen, so kann der Kunde gemäß § 47a TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.
Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.
- (2) Im Übrigen nimmt SWW an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.
- (3) Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 24 Schlussbestimmungen

- (1) Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform.
- (2) Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland für inländische Vertragsparteien unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- (3) Erfüllungsort für die Leistungen der SWW und die Zahlungsschuld des Kunden ist Wunsiedel.

- (4) Sofern der Kunde Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, ist Wunsiedel Gerichtsstand. Abweichend davon kann SWW Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend machen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.
- (5) Die AGB gelten in ihrer jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung; SWW ist berechtigt, die AGB mit angemessener Ankündigungsfrist zu ändern oder zu ergänzen. Der Kunde hat in diesem Falle das Recht, einer solchen Änderung bzw. Ergänzung zu widersprechen. Wenn der Kunde in diesem Falle nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Mitteilung widerspricht, so gelten die geänderten bzw. ergänzten AGB ab diesem Zeitpunkt. Der Kunde wird über die Widerspruchsmöglichkeit und die Frist im Zusammenhang mit der Änderungsmitteilung informiert.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, wird die Gültigkeit der übrigen Bedingungen dadurch nicht berührt. Die Vertragspartner werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bedingung eine andere Bedingung zu vereinbaren, die der unwirksamen Bedingung nach Sinn, nach technischen, wirtschaftlichen und finanziellen Gesichtspunkten der unwirksamen Bedingung möglichst nahe kommt.

Stand: V 1.2