

1. Geltungsbereich und Definitionen

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge der SWW Wunsiedel GmbH (nachfolgend SWW) über Telekommunikationsdienstleistungen, Internet- und Telefondienste und alle damit zusammenhängenden Serviceleistungen (insgesamt nachfolgend „Leistungen“ genannt) mit dem Kunden. Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWW und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.
- 1.2. Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an SWW einen Auftrag erteilt oder mit der SWW einen Vertrag schließt und Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.
- 1.3. „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.
- 1.4. „Widerverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person der öffentlichen Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SWW vertritt oder vermittelt.
- 1.5. Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:
- 1.6. „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. §13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugeordnet werden kann.
- 1.7. „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Widerverkäufer.
- 1.8. „Klein- und Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB ist in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Klein- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.
- 1.9. Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.
- 1.10. „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist, auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben werden. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist, und geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z. B. E-Mail, Fax).
- 1.11. „Neukunde“ ist jeder Kunde, der 3 Monate vor Abgabe der Bestellung keinen Vertrag mit SWW am jeweiligen Anschlusspunkt im Sinne dieser AGB hatte.
- 1.12. Die AGB gelten auch für künftige Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.
- 1.13. Soweit nicht in den besonderen Bedingungen jeweils ausdrücklich aufgeführt, gelten die besonderen Bedingungen jeweils in Ergänzung der vorliegenden allgemeinen Bedingungen.

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1. Für alle Lieferungen und Leistungen der SWW gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SWW, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist.

- 2.2. 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.
- 2.3. Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:
 - Individualvereinbarungen in Textform
 - Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster Durchführungsverordnung 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart).
 - Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
 - Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
 - Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen
 - diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1. Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, erfolgen die Angebote von SWW freibleibend.
- 3.2. Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann SWW den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.
- 3.4. Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande.
- 3.5. SWW behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 3.6. Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SWW und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht in Textform etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.7. Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behält sich SWW ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägig Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.
- 3.8. Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWW ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich SWW vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.
- 3.9. 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.

4. Leistungen der SWW, Rücktrittsrecht

- 4.1. SWW stellt dem Kunden die vereinbarte Leistung entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung und der Produktinformationsblätter oder Vereinbarung in Textform und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.

- 4.4. 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.
- 4.5. 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. Darüberhinausgehende Ansprüche des Kunden bestehen nur nach Maßgabe der Haftungsklauseln dieser AGB.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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**
- 5.1. Termine für die Leistungserbringung der SWW sind nur verbindlich, wenn SWW diese in Textform als verbindlich bestätigt.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen (nach Ziff. 25 dieser AGB.)
- 6. Vertragsänderungen**
- 6.1. Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstige Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 6.2. Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SWW kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderungen nicht ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers sind, von rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer haben oder unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 6.3. Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 6.4. Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWW über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 7.6.2 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 6.5. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 7. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 7.1. Nachstehende Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten; sie bilden die wesentliche Vertrags- und Leistungsgrundlage.
- 7.2. 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 Mängeln zu berichten.
 - 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, Anschlussanlagen der SWW durchzuführen. Diese sind ausschließlich durch SWW oder von SWW beauftragten Personen durchzuführen.
- 7.3. 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. Der Kunde stellt SWW von jeglichen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung der vorgenannten Pflichten resultieren können.
- 7.6. 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.
- 7.7. Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

8. Überlassung an Dritte

- 8.1 Die überlassenen Leistungen sind für den Kunden bestimmt. Der Kunde darf die von SWW zu erbringenden Leistungen nur nach vorheriger Zustimmung in Textform der SWW an Dritte entgeltlich oder unentgeltlich weitergeben.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.

9. Gewährleistungsrechte

- 9.1. Soweit im Falle einer Leistungsstörung die Regelungen der Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutachten Anwendung finden, gehen diese Regelungen den nachfolgenden Regelungen vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- 9.2. SWW erbringt die Leistung im Rahmen der Individualvereinbarung, der Leistungsbeschreibung und Service Level Agreements, der Produktinformationsblätter, sowie dieser AGB.
- 9.3. Kunde hat Mängel unverzüglich nach bekannt werden in Textform unter genauer Angabe des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWW zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern 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. Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:
- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
 - anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.
Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- 9.7. Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstrittig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWW den Nachweis erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistungsordnung gemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 16.2 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. Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten

durch SWW zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

- 9.8. SWW übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige 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.

- 9.9. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

10. Entstördienst

- 10.1. Die Störung richtet sich nach den Regelungen der SLA. Im Übrigen gilt Nachstehendes.
- 10.2. Die Haftungs- und Entschädigungsregeln nach diesen AGB sowie dem TKG bleiben unberührt.
- 10.3. 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.

11. Aufrechnung, Zurückbehaltung, Abtretung

- 11.1. Gegen Forderungen der SWW kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 11.2. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes nur wegen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- 11.3. SWW kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten übertragen.
- 11.4. 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 in Textform zustimmt.

12. Zahlungsbedingungen

- 12.1. 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.wunconnect.de
- 12.2. Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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 Einzugsmächtigung erteilt hat, dem in der Rechnung angegebenen Konto der SWW gutgeschrieben sein.
- 12.5. 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.
- 12.6. Rückerstattungsansprüche werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet, sofern nichts anderes vereinbart wird.
- 12.7. Das Entgelt wird, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde, per SEPA-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 SEPA-Lastschrift entstandenen Kosten hat der Kunde zu tragen.

13. Dienstqualität und Geschwindigkeit

- 13.1. SWW stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 13.2. Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten nutzt SWW die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.

14. Einwendungsausschluss und Sicherheitsleistung

- 14.1. 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.
- 14.2. SWW trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
 - Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden
 - Die Löschung durch SWW nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
 - Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
 - SWW bietet ihren Kunden können Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen: Rot-Kreuz-Straße 6 95632 Wunsiedel oder per E-Mail an info@s-w-w.com
- 14.3. 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.
- 14.4. 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.

15. Verzug des Kunden

- 15.1. 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.
- 15.2. SWW behält sich die Geltendmachung weitergehender Ansprüche wegen Zahlungsverzuges vor.
- 15.3. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandung die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.

16. Sperrung des Anschlusses

- 16.1. 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 Verbraucher oder das KKV ohne Verzicht aufgrund wiederholter Nichtzahlung nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit einem Betrag von mindestens 100,- € 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 wiederholte oder schwerwiegende Verstöße gegen gesetz-

liche Verbote im Sinne des TKG durch den Kunden trotz Abmahnung mit kurzer Fristsetzung durch die SWW vorliegen.

- 16.2. Die SWW ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 16.3. Der Kunde bleibt auch nach der Sperrung verpflichtet, den monatlichen Basispreis zu zahlen.
- 16.4. Die Sperrung von Verbrauchern und KKV ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 16.5. Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKV ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 16.6. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKV darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

17. Höhere Gewalt

- 17.1. In Fällen höherer Gewalt ist SWW für die Dauer der höheren Gewalt von der Leistungspflicht befreit, der Kunde von der Vergütungspflicht.
- 17.2. 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 Arbeitskampfmaßnahmen, 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.

18. Haftung

- 18.1. 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.
- 18.2. Nachfolgende Haftungsbeschränkungen gelten auch entsprechend für direkte Ansprüche des Kunden gegenüber gesetzlichen Vertretern, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der SWW.
 SWW haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen
- soweit zwingende gesetzliche Vorschriften dies vorsehen (Produkthaftungsgesetz, TKG, etc.),
 - für schuldhaftes Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit,
 - für vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführte Sach- oder Vermögensschäden,
- 18.3. 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. Im Übrigen ist die Haftung der SWW für Sach- und Vermögensschäden ausgeschlossen.
- 18.4. Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden im Sinne von § 70 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. § 70 TKG 30 Millionen €. Übersteigt hierbei die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen €, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 18.5. 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.
- 18.6. 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. Ergänzend gilt Ziff. 0.

19. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 19.1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung bzw. Bereitstellung der Leistung durch SWW.
- 19.2. 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 1 Monat gekündigt werden.
- 19.3. Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung, auch wenn diese über 24 Monaten liegt.
- 19.4. Verträge ohne Mindestlaufzeit werden auf unbestimmte Zeit geschlossen und sind von beiden Parteien mit einer Frist von 1 Monat kündbar.
- 19.5. 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,
 - in Zahlungsverzug gerät und die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzugs nach Ziff. 16 vorliegen,
 - 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.
- 19.6. Für Kündigungen ist die Textform ausreichend. Maßgeblich für den Kündigungszeitpunkt ist der Zugang.
- 19.7. 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.

20. Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

- 20.1. Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 20.2. 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.
- 20.3. Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.wunconnect.de

21. Maßnahmen bei Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

- 21.1. SWW wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und ge-

setzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWW entsprechende organisatorische Vorsorge- und Maßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

- 21.2. Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen SWW auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibungen.

22. Anbieterwechsel

- 22.1. 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 stellen SWW und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden.
- 22.2. SWW weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 22.3. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 22.4. 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 Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 22.5. Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer innerhalb eines Arbeitstages.

23. Umzug

- 23.1. Wechselt ein Verbraucher bzw. KKKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. die Betriebsstätte des Anschlusses, ist SWW berechtigt und verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 23.2. 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.wunconnect.de eingesehen werden.
- 23.3. Wird die Leistung von SWW am neuen Wohnsitz des Verbrauchers oder an der Betriebsstätte des Anschlusses des KKKU ohne Verzicht nicht angeboten, ist der Verbraucherkunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmelungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

24. Routerwahlrecht

- 24.1. 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:
- 24.2. Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen 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“.

- 24.3. Etwaige notwendige kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWW sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 24.4. 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.
- 24.5. In der Regel sehen die Produkte der SWW den Komfort der Beistellung 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 vectoringkompatiblen Router) ist SWW berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach Ziff. 13 dieser AGB zu ergreifen.

25. Entschädigungen und Erstattungen

- 25.1. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. 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 Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 9.6 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 25.2. Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgehenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibenden monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.
- 25.3. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWW nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 25.4. Versäumt SWW einen Kundendienst- oder Installationstermin im

Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibenden monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

- 25.5. Verbraucher bzw. KKKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 25.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 25.6. Ziff. 25.1 und 25.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 25.7. Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 25.1 bis 25.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 0 bleiben hiervon unberührt.
- 25.8. Entschädigungen werden gemäß Ziff. 12.6 auf das Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben.
- 25.9. Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt in Textform.

26. Einleitung außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren

- 26.1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 26.2. Im Übrigen nimmt SWW an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

27. Schlussbestimmungen

- 27.1. Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWW abtreten bzw. übertragen.
- 27.2. Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Textform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SWW und ihre Partner.
- 27.3. Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland für inländische Vertragsparteien unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- 27.4. Erfüllungsort für die Leistungen der SWW und die Zahlungsschuld des Kunden ist Wunsiedel.
- 27.5. 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.
- 27.6.
- 27.7. 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.
- 27.8. Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsschluss nicht zur Verfügung.

Stand: V 2.0