

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten durch die Stadtwerke Schwedt GmbH für Privatkunden

1. Zustandekommen des Vertrages

Der Vertrag kommt durch Bestätigung der Stadtwerke Schwedt GmbH (ff. „SWS“) in Textform unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis zur erstmaligen Herstellung eines Anschlusses zustande. Der tatsächliche Leistungsbeginn hängt davon ab, dass alle notwendigen technischen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

- 1.1. SWS prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, die Bonität des Vertragspartners/Kunden. Dazu arbeitet SWS mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss zusammen, von der SWS die dazu benötigten Daten erhält. Zu diesem Zweck übermittelt SWS Namen und Kontaktdaten des Vertragspartners/Kunden an die Creditreform Boniversum GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung sind hier zu finden: <https://www.boniversum.de/eu-dsgvo/informationen-nach-eu-dsgvo-fuer-verbraucher/>.

2. Leistungsbeschreibung

- 2.1. Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem SWS Telekommunikationsdienste bereitstellt (sogenanntes „All-IP“). Art, Umfang und Einschränkungen der vereinbarten Leistungen ergeben sich aus dem Produktinformationsblatt, der Leistungsbeschreibung sowie Preisliste; andere als die dort ausdrücklich benannten Dienste und Anwendungen sind nicht geschuldet.
- 2.2. Unbeschadet seines Sperrrechts darf SWS den Datenverkehr zu Störungsquellen einschränken oder unterbinden, soweit dies zur Vermeidung von Störungen in den Telekommunikations- und Datenverarbeitungssystemen der Nutzer erforderlich ist.
- 2.3. Der Vertrag hat keine nummernunabhängigen interpersonellen Telekommunikationsdienste, Übertragungsdienste für die Bereitstellung von Diensten der Maschine-Maschine-Kommunikation oder Mobilfunk-Dienste zum Gegenstand.

3. Endgeräte

- 3.1. Mietet der Kunde das Endgerät, ist der Mietpreis gemäß Preisliste monatlich zu entrichten. Der Kunde hat das Endgerät nach Ende des Vertragsverhältnisses innerhalb von 14 Tagen auf seine Kosten und seine Gefahr zurückzugeben. Kauft der Kunde das Endgerät, ist der Kaufpreis gemäß Preisliste mit Abschluss des Vertrages fällig. Das Endgerät verbleibt bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises im Eigentum der SWS. Gibt der Kunde das Endgerät nicht fristgerecht zurück (14 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses), berechnet SWS den gemäß Preisliste festgelegten Wiederbeschaffungswert.
- 3.2. Ist der Kunde berechtigt, den Vertrag vor Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, kann SWS einen Wertersatz als Entschädigung für vom Kunden einbehaltene Endgeräte verlangen. Die Höhe des Wertersatzes ist auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten zeitanteiligen Wert der Geräte und/oder auf die Restentgelte, die noch für den Telekommunikationsdienst angefallen wären, wenn dieser nicht vorzeitig gekündigt worden wäre, begrenzt. Mit Zahlung des Wertersatzes des Kunden an SWS wird SWS

alle etwaigen einschränkenden Bedingungen für die Nutzung der Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.

4. Vertragsdauer, Kündigung

- 4.1. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für Verträge über Dienstleistungen von SWS eine erstmalige Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten und eine Kündigungsfrist von einem Monat. Wird nicht (rechtzeitig) gekündigt, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Kündigungen müssen in Textform erfolgen.
- 4.2. Verträge ohne vereinbarte Mindestvertragslaufzeit können, soweit nicht abweichend vereinbart, von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden.
- 4.3. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5. Anbieterwechsel / Rufnummernmitnahme

- 5.1. Im Falle eines Anbieterwechsels hat SWS sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.
- 5.2. Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SWS für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.
- 5.3. Wird ein mit dem Anbieterwechsel im Zusammenhang stehend vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWS versäumt, kann der Kunde von SWS für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichen Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung. Darüber hinaus bleibt das Recht des Kunden nach Ziffer 5.2 unberührt.
- 5.4. SWS hat ab Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung bis zum Ende der Leistungspflicht nach Ziffer 5.1 gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, SWS weist nach, dass der Kunde das Scheitern des Anbieterwechsels zu vertreten hat. SWS hat das Entgelt nach dieser Ziffer 5.3 Satz 1 taggenau abzurechnen.
- 5.5. Die Mitnahme der Rufnummer erfolgt gemäß dem in der Leistungsbeschreibung geschilderten Prozess. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten

- Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von der abgebenden und/oder annehmenden SWS, je nachdem, welcher die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz auf die Entschädigung.
- 5.6. Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses SWS bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen Telekommunikationsanbieter (ff. TK-Anbieter) zu übersenden. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten bei der Rufnummernmitnahme nicht wie erforderlich nach, sodass die Kündigung und die Mitnahme nicht erfolgreich beantragt werden kann, wird der Anschluss ausschließlich mit neuen Rufnummern bereitgestellt. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass der Kunde die seitens SWS im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit SWS zulässigerweise widerrufen.
- 5.7. Der Kunde ist verpflichtet, das Fehlschlagen eines Anbieterwechsels unverzüglich SWS anzuzeigen.
- 6. Entgelt / Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen / Preisänderungen**
- 6.1. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt setzt sich zusammen aus dem monatlichen Preis für den Anschluss an das Breitbandnetz gemäß Preisliste, dem – bei Miete – monatlichen oder – bei Kauf – einmaligen Preis für das Endgerät gemäß Preisliste sowie etwaigen Entgelten und Kautionen für zusätzliche Leistungen gemäß Preisliste.
- 6.2. Das Entgelt nach Ziffer 6.1 erhöht sich um die Verbindungspreise nach der Preisliste. Diese Preise beruhen auf Vorleistungspreisen anderer Anbieter. Änderungen der Vorleistungspreise führen zu entsprechenden Änderungen der Verbindungspreise nach der Preisliste. Die Änderungen der Verbindungspreise werden in dem Zeitpunkt und dem Umfang wirksam, in dem die Vorleistungspreise gegenüber SWS wirksam werden.
- 6.3. Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste (ff. TK-Dienste) nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffern 6.2 und 6.4 nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das vom Kunden zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Erbringung der TK-Dienste nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d.h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen zu einer entsprechenden Preisreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Endgerät oder nach Nutzungsdauer) zugeordnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten. Der Kunde wird über eine solche Weiterberechnung spätestens mit der Rechnungsstellung informiert.
- 6.4. Zusätzlich fällt auf das Entgelt nach Ziffer 6.1 und auf die Verbindungspreise nach Ziffer 6.2 sowie auf etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 6.3 die Umsatzsteuer in der jeweils geltenden Höhe (derzeit 19 %) an.
- 6.5. SWS ist berechtigt, die Entgeltbestandteile nach Ziffer 6.1 und 6.2 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 6.3 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 6.4 – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Senkungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 6.1 und 6.2 genannten Kosten. SWS überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 6.1 und 6.2 seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 6.4 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 6.4 erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. Die einseitige Leistungsbestimmung der SWS nach billigem Ermessen bezieht sich auch auf die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisanpassung; diese sind so zu wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für den Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens der SWS gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Entgeltbestandteile nach dieser Ziffer 6.4 sind nur zum Monatsersten möglich, frühestens zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit. Preisanpassungen werden nur wirksam, wenn SWS dem Kunden die Änderungen einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Mitteilung der SWS ohne Kosten zu kündigen, frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Preisanpassungen, die ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind. Hierauf wird der Kunde von SWS in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen des Entgelts, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.
- 6.6. SWS ist berechtigt, vor Abschluss des Vertrages bzw. der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen von dem Kunden eine angemessene Sicherheitsleistung zu fordern, wenn zu befürchten ist, dass der Kunde diesen Verpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt. Die Art und Höhe der Sicherheitsleistung richtet sich nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Die Sicherheitsleistung wird frühestens 6 Monate nach Wegfall der Gründe für die Sicherheitsleistung sowie der Voraussetzung, dass keine Zahlungsrückstände mehr bestehen, ausgezahlt.
- 7. Änderungen des Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**
Die Regelungen des Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhen auf den gesetzlichen und

sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. TKG, TK-Transparenzverordnung, TTDSG, höchstrichterliche Rechtsprechung, Verfügungen und Beschlüsse der Bundesnetzagentur). Das vertragliche Äquivalenzverhältnis kann nach Vertragsschluss durch unvorhersehbare Änderungen der gesetzlichen oder sonstigen Rahmenbedingungen (z. B. durch Gesetzesänderungen, sofern deren konkreter Inhalt nicht bereits – etwa in der Phase zwischen dem Abschluss des förmlichen Gesetzgebungsverfahrens und dem Inkrafttreten – absehbar war), die SWS nicht veranlasst und auf die SWS auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen entstandene Lücke nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages entstehen lassen (etwa wenn die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erklärt), die nur durch eine Anpassung oder Ergänzung zu beseitigen sind. In solchen Fällen ist SWS verpflichtet, den Vertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen – mit Ausnahme des Entgelts – unverzüglich insoweit anzupassen und/oder zu ergänzen, als es die Wiederherstellung des Äquivalenzverhältnisses von Leistung und Gegenleistung und/oder der Ausgleich entstandener Vertragslücken zur zumutbaren Fort- und Durchführung des Vertragsverhältnisses erforderlich macht (z. B. mangels gesetzlicher Überleitungsbestimmungen). Anpassungen des Vertrages und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach dieser Ziffer sind nur zum Monatsersten möglich. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn SWS dem Kunden die Anpassung mindestens einen Monat vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilt. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Mitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, frühestens aber zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung ohne Kosten zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von SWS in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Änderungen, die entweder ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder rein administrativer Art sind und auf den Kunden keine negativen Auswirkungen haben oder die unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben sind.

8. Zahlungsbestimmungen

- 8.1. Die monatlichen Entgelte sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der TK-Dienste, für den Rest des Monats anteilig zu zahlen. Die Rechnungslegung der monatlichen Entgelte des abzurechnenden Monats erfolgt jeweils zu Beginn des Folgemonats.
- 8.2. Sämtliche Rechnungsbeträge sind innerhalb von zehn Kalendertagen nach Zugang der Rechnung fällig und im Wege des Lastschriftverfahrens oder per Überweisung zu zahlen.
- 8.3. Vorauszahlungssysteme werden nicht angeboten.

9. Beanstandungen / Rechte des Kunden bei Leistungsstörungen

- 9.1. Der Kunde kann sich im Zusammenhang mit Beschwerden über das Vertragsverhältnis, insbesondere zur Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung, an SWS auf folgenden Wegen wenden: E-Mail: beschwerde@stadtwerke-schwedt.de oder Kundenzentrum oder per Post an Stadtwerke Schwedt GmbH – Beschwerde – Heinersdorfer Damm 55-57, 16303 Schwedt/Oder. SWS bearbeitet Beanstandungen und Beschwerden üblicherweise innerhalb von 5 Tagen, dies gilt insbesondere für Beanstandungen zu den Themen

Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung. Sollte eine Beschwerde nicht innerhalb der üblichen Bearbeitungszeit beantwortet werden können, wird SWS den Kunden hierüber und über den Status der Bearbeitung informieren. Die vorstehend angegebene Bearbeitungsdauer stellt keine verbindliche Bearbeitungszeit dar, sondern nur die voraussichtliche übliche Bearbeitungsdauer.

- 9.2. Der Kunde kann eine erteilte Abrechnung nach Zugang innerhalb einer Frist von acht Wochen beanstanden. Im Falle der Beanstandung wird SWS dem Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Bei der Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens wahrt SWS die datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses. Der Kunde kann innerhalb der Beanstandungsfrist verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt die Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche der SWS aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.
- 9.3. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Ziffer 9.1 geregelten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft SWS weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf diese Folgen verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 9.4. SWS obliegt der Nachweis, dass der TK-Dienst oder der Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an welchem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht wurde. Ergibt die technische Prüfung nach Ziffer 9.1 Mängel, die sich auf die Berechnung des beanstandeten Entgelts zu Lasten des Kunden ausgewirkt haben können oder wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung durch den Kunden abgeschlossen, wird widerleglich vermutet, dass das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen der SWS unrichtig ermittelt ist. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen von SWS nicht zugerechnet werden kann, hat SWS keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.
- 9.5. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die in der Leistungsbeschreibung benannten Parameter zu Verfügbarkeit und Entstörung.
- 9.6. Falls im Rahmen einer Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart SWS bzw. ein von SWS beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWS versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgelts bei einem Vertrag mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

- 9.7. Wenn SWS eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, wird er den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen. Eine Entschädigung kann ab dem dritten Arbeitstag pro Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes verlangt werden. 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. Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Kunden eine Entschädigung nicht zu. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach dieser Ziffer hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.
- 9.8. 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 unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt für den nicht vertragskonform geleisteten Vertragsbestandteil zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in entsprechender Anwendung von § 314 Abs. 2 BGB 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. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziffer 9.6 auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung des Anbieters im Fall einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.
- 9.9. Darüber hinaus stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu.
- 9.10. Einschränkungen und Unterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten oder höherer Gewalt gelten nicht als Störung. Die Wartungsarbeiten finden in der Regel in dem Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 6.00 Uhr statt.
- 10. Kündigung von Paketverträgen**
- 10.1. Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, welches dem Kunden angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst (sog. Paketvertrag) umfasst, gelten die §§ 52 und 54 Abs. 3, §§ 56, 57 und 59 Abs. 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.
- 10.2. Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 10.1 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Kunde anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.
- 11. Zahlungsverzug / Sperre / Außerordentliche Kündigung**
- 11.1. SWS ist zur Sperrung von Leistungen berechtigt, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist, SWS die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
- 11.2. SWS darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 13) benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 11.3. SWS wird die Sperre auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen beschränken und die Sperre aufheben, sobald der Grund bzw. die Gründe für die Sperre entfallen sind. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird SWS nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Bei einer Sperre der Telefondienste beschränkt sich die Sperre zunächst auf abgehende Telefonverbindungen. Bestehen die zur Sperre führenden Gründe auch eine Woche nach Vornahme der Sperre weiter, ist SWS zur Vollsperrung des Netzzugangs berechtigt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt.
- 11.4. Im Falle einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte gemäß Preisliste verpflichtet. Die Kosten der Unterbrechung sowie der Wiederherstellung sind vom Kunden zu ersetzen. SWS stellt dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal gemäß Preisliste in Rechnung. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.
- 11.5. Die Pflicht der SWS zur Sicherstellung der Möglichkeit zur Herstellung von Notrufverbindungen bleibt von den Ziffern 11.1 bis 11.4 unberührt.
- 11.6. Der Vertrag kann aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist gekündigt und die Leistung eingestellt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist, SWS die Kündigung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Bei der Berechnung des Betrages nach Satz 2 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird SWS die Kündigung auf den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets beschränken. Ein wichtiger Grund liegt weiterhin vor, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des

Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 13) benutzt oder von Dritten manipuliert wird und SWS die Kündigung zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht hat. Die Kündigung bedarf der Textform. § 314 BGB bleibt unberührt.

12. **Datenschutz und Fernmeldegeheimnis**

12.1. SWS verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihm bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis nach § 3 Telekommunikation-Telemedien Datenschutz-Gesetz (TTDSG) zu achten.

12.2. Datenschutzrechtliche Hinweise zur Erhebung und Verarbeitung von Bestandsdaten und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ der SWS.

12.3. SWS speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 9.2 beanstandet, ist SWS berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern.

13. **Zutrittsrecht / Mitwirkungspflicht / Missbräuchliche Nutzung**

13.1. Wurde eine Installation von Endgeräten vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern der SWS oder den von SWS beauftragten Unternehmen Zugang zum vereinbarten Installationsort zu gewähren, um die technischen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen herzustellen. Hält der Kunde einen vereinbarten Termin nicht ein und sagt ihn nicht zumindest 24 Stunden vorher ab, kann SWS eine Pauschale gemäß Preisliste für die vergebliche Anfahrt verlangen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein und darf den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden nicht übersteigen. Dem Kunden ist zudem der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

13.2. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist insbesondere gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an SWS im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der SWS liegt (z. B. Störungsursache in den Endgeräten des Kunden). Hat der Kunde die gemeldete Störung allein oder weit überwiegend zu vertreten, ist SWS berechtigt, dem Kunden die durch die Entstörung entstehenden Kosten aufzuerlegen („ungerechtfertigte Störungsmeldung“). In diesem Fall entfällt das Recht des Kunden, nach Ziffer 9.7 eine Entschädigung zu verlangen.

13.3. Ist die Leistungserbringung zur Entstörung, insbes. ein Einsatz des Servicetechnikers vor Ort, aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nicht unverzüglich möglich (z. B. keine Terminvereinbarung möglich, zum Termin nicht anwesend, keine ausreichenden Angaben zur Störungsbeschreibung), entfällt die Wiederherstellungsfrist gemäß der Leistungsbeschreibung. Wenn erforderlich, wird ein neuer Termin vereinbart; eine ggfs. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird gemäß der Preisliste berechnet.

13.4. Der Kunde hat bei der Nutzung des Anschlusses Rechtsverstöße zu vermeiden. Insbesondere hat der Kunde unzumutbare Belästigungen gemäß § 7 UWG zu unterlassen. Die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen sind unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten.

13.5. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder

auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalt haben.

13.6. Der Kunde ist verpflichtet, geeignete Maßnahmen bei der Nutzung der bereitgestellten TK-Dienste zu treffen, um andere Nutzer, insbesondere Minderjährige, vor jugendgefährdenden sowie rechtswidrigen oder sittenwidrigen Inhalten zu schützen. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass Angebote, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen, Kindern oder Jugendlichen der betroffenen Altersstufe nicht zugänglich gemacht werden. Dies stellt der Kunde insbesondere sicher, indem er ihm zur Verfügung gestellte Passwörter nicht an diese Altersgruppen weitergibt.

13.7. Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich Endgeräte zu verwenden, deren Verwendung in Deutschland zulässig ist und die mit einer CE-Kennzeichnung versehen sind und Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln.

13.8. Es ist dem Kunden verboten, andere als durch SWS zugewiesene Rufnummernblöcke, Kanäle oder Frequenzen zu verwenden.

13.9. Der Kunde darf die Leistungen der SWS nicht weiterverkaufen, zum Beispiel durch den Betrieb eines Call-Centers oder Call-Shops. Es ist dem Kunden verboten, dauerhaft automatisierte Wählvorgänge, Rückrufdienste sowie Weiterleitungen an andere Anschlüsse und von anderen Anschlüssen einzurichten.

13.10. Dem Kunden ist es untersagt, die Fernsehdienste der SWS zur öffentlichen Vorführung zu nutzen oder durch Dritte nutzen zu lassen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Angebote der SWS für die Nutzung außerhalb der im Vertrag genannten Räumlichkeiten zu kopieren oder weiterzuleiten.

13.11. Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Benutzung der TK-Dienste durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er hat eine unbefugte Benutzung nicht zu vertreten. Der Kunde stellt sicher, dass sämtliche Nutzer die ihn treffenden Pflichten einhalten.

13.12. Der Kunde ist verpflichtet, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um seine Endgeräte und die bereitgestellten Dienste vor dem unberechtigten Zugriff von Dritten zu schützen. Dies erfordert insbesondere die Verwendung hinreichend sicherer Passwörter, gegebenenfalls die Nutzung einer Firewall und das regelmäßige Einspielen von Updates. Sofern das Endgerät gemietet ist, duldet der Kunde Updates der Endgeräte durch SWS.

14. **Haftung**

Soweit eine Verpflichtung der SWS zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Kunden besteht und nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, ist die Haftung auf höchstens 12.500 Euro begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endnutzern und beruht dies nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für

Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

15. **Umzug**

- 15.1. Im Falle eines Umzugs des Kunden während der Vertragslaufzeit ist SWS verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit er diese dort anbietet. SWS stellt dem Kunden die durch den Umzug des Kunden entstehenden Kosten nach tatsächlichem Aufwand – maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste – in Rechnung.
- 15.2. Die Rechte des Kunden nach Ziffer 9.4 und zur Rufnummernmitnahme gemäß Leistungsbeschreibung bleiben unberührt.
- 15.3. Der Kunde ist verpflichtet, SWS jeden Umzug unverzüglich vorab unter Angabe des Umzugsdatums und der neuen Anschrift in Textform mitzuteilen. Im Regelfall muss diese Mitteilung bis spätestens zwei Monate vor dem Umzugsdatum erfolgen, um SWS eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen.
- 15.4. Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat außerordentlich kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

16. **Tarifberatung**

SWS wird den Kunden hinsichtlich des für ihn besten Tarifs in Bezug auf die von SWS angebotenen Dienste unter Berücksichtigung des vom Endnutzer genutzten Umfangs der Dienste einmal pro Jahr informieren.

17. **Informationen zu Schlichtung und Online-Streitbeilegung**

- 17.1. Stadtwerke Schwedt GmbH, als Betreiber und Anbieter von öffentlichen Telekommunikationsnetzen, nimmt nicht an Verfahren mit Verbrauchern zur außergerichtlichen Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.
- 17.2. Verbraucher haben die Möglichkeit, über die Online-Streitbeilegungs-Plattform (OS-Plattform) der Europäischen Union kostenlose Hilfestellung für die Einreichung einer Verbraucherbeschwerde zu einem Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag sowie Informationen über die Verfahren an den Verbraucherschlichtungsstellen der Europäischen Union zu erhalten. Die OS-Plattform kann unter folgendem Link aufgerufen werden: <http://ec.europa.eu/consumers/odrl/>.
- 17.3. Unsere E-Mail-Adresse ist:
geschaeftsfuehrung@stadtwerke-schwedt.de

18. **Schlussbestimmungen**

- 18.1. Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 18.2. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.
- 18.3. SWS ist berechtigt, die vertraglich geschuldete Leistung ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. SWS ist zudem berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag als Gesamtheit auf einen personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähigen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung nach Satz 1 ist dem Kunden drei Monate im Voraus mitzuteilen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Übertragung zu kündigen. Hierauf wird der Kunde von SWS in der Mitteilung gesondert hingewiesen. Das Recht zur Abtretung von Forderungen nach § 398 BGB sowie eine gesetzliche Rechtsnachfolge, insbesondere bei Übertragungen im Sinne des Umwandlungsgesetzes, bleiben von dieser Ziffer 18.3 unberührt.