

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH für die Bereitstellung von Heidspeed- und Heidjers TV-Produkten**

### **1. Geltungsbereich**

- 1.1 Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für die Leistungen, welche die Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH, vertreten durch den Geschäftsführer Lars Weber, Harburger Str. 21, 29640 Schneverdingen, eingetragen beim Amtsgericht Lüneburg unter HRB 101 449 (im Folgenden „SWSN“ genannt), im Zusammenhang mit ihrem Telefonie-, TV und Internetangebot sowie IT-Services-Angebot in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen gegenüber Endkunden erbringt.
- 1.2 Diese AGB gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Auftraggebers (nachfolgend „Kunde“ genannt) werden nicht anerkannt, es sei denn, die SWSN hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### **2. Vertragsabschluss / Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses**

- 2.1 Der Antrag des Kunden erfolgt im Kundenzentrum von SWSN oder durch Übersendung des ausgefüllten und unterschriebenen Bestellformulars an SWSN und bedarf der schriftlichen Annahme durch die SWSN.
- 2.2 Für den Beginn und die Berechnung von Fristen, die in Bezug zu Vertragsbeginn, -laufzeit und -ende stehen (z.B. Mindestvertragslaufzeiten), gilt im Zweifel das in der Auftragsbestätigung genannte Datum der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch SWSN.
- 2.3 Bei einem von der SWSN nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren oder vorübergehenden Leistungshindernisses verschieben sich die Termine und Fristen um einen angemessenen Zeitraum.
- 2.4 Der Samstag gilt nicht als Werktag.
- 2.5 Die Produkte HEIDSPEED und HEIDJERS TV können nur in Verbindung mit einem Glasfaseranschluss und im Vertriebsgebiet der SWSN genutzt werden.
- 2.6 Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung des Anschlusses ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.

### **3. Widerrufsrecht (Widerrufsbelehrung, gilt nur für private Letztverbraucher)**

#### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, den Stadtwerken Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH, Harburger Str. 21, 29640

Schneverdingen, Tel. 05193 - 98 88-0, Fax 05193 - 98 88-888, E-Mail: [info@heidjers-stadtwerke.de](mailto:info@heidjers-stadtwerke.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Lieferungen und/oder Leistungen für den Anschluss, das Internet, Fernsehen, Telefon und/oder dazugehörige Hardwarekomponenten während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### **4. Leistungsumfang der SWSN**

- 4.1 Der bereitgestellte Leistungsumfang kann je nach den im Bestellformular festgehaltenen vertraglich vereinbarten Konditionen variieren.
- 4.2 Die Leistungen der SWSN können nur in Verbindung mit einem Endgerät genutzt werden, welches die optischen Signale empfangen und in elektrische Signale wandeln kann (CPE). Die CPE wird durch SWSN für die Dauer des Vertrages kostenfrei zur Verfügung gestellt und bleibt im Eigentum der SWSN. Für den Betrieb der CPE ist eine 230 V Spannungsversorgung erforderlich,

welche vom Kunden in unmittelbarer Umgebung der CPE kostenfrei und den VDE-Bestimmungen entsprechend zur Verfügung gestellt wird. Die Kosten des Stromverbrauches trägt der Kunde. Die CPE bildet die Schnittstelle zwischen dem Netz der SWSN und der Hausinstallation und ist der Übergabepunkt. Nachgeschaltete Installationen (z.B. zur AVM FritzBox™ oder Netzwerke) sind vom Kunden zu erstellen und zu betreiben.

- 4.3 Die SWSN ist berechtigt, sich zur Erbringung der Dienstleistungen und vertraglichen Umsetzung Dritter zu bedienen.
- 4.4 Die SWSN ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren/-würmern oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Einschränkungen auf Grund von solchen Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten sind von der Berechnung der für das jeweilige Vertragsprodukt angegebenen Verfügbarkeit ausgenommen, es sei denn, die SWSN hat diese Einschränkungen zu vertreten.
- 4.5 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich im Übrigen aus dem Auftrag, den Leistungsbeschreibungen und den im Zeitpunkt des Vertragschlusses gültigen Preislisten.
- 4.6 Die SWSN stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten je nach Auftrag die folgenden Leistungen zur Verfügung:

#### 4.6.1 Internetanschluss über Lichtwellenleiter-Netz

Die SWSN ermöglicht dem Kunden über ihre bestehende Kommunikationsinfrastruktur den Zugang zum Internet durch die Bereitstellung eines Netzknotens. Auf die Verfügbarkeit von Verbindungen ab dem Internet-Netzknoten innerhalb des Internets hat SWSN keinen Einfluss, dies gehört insoweit nicht zum Leistungsumfang der SWSN. Die vertraglich zugesicherten Eigenschaften, insbesondere die der Leistungsfähigkeit, beschränken sich auf das Netz der SWSN bis zum Internet-Netzknoten. SWSN stellt dem Kunden gemäß seinem Antrag, der Leistungsbeschreibung und der Preisliste einen Anschluss zur Verfügung, der den Kunden befähigt, z.B. über eine AVM FritzBox™, das Internet zu erreichen. Der Kunde kann im Handel oder von SWSN eine AVM FritzBox™ käuflich erwerben. Für die Hardware gilt die gesetzliche Mängelhaftung. Die Nutzung anderer Internet-Anbieter ist von diesen Anschlüssen nur insoweit möglich, wie entsprechende Vereinbarungen und Netzzusammenschaltungen mit diesen Anbietern mit SWSN bestehen. Der Kunde verpflichtet sich die von SWSN angebotenen Internetprodukte mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWSN-Infrastruktur maßvoll zu nutzen (Fair Usage). SWSN behält sich gegen Missbrauch des Anschlusses vor, den Internetzugang nach frühestens zwölf Stunden kurzfristig zu unterbrechen. Eine Wiedereinwahl ist sofort möglich. Vermittelt SWSN dem Kunden den Zugang zur Nutzung

des Internets, unterliegen die übermittelten Inhalte keiner Überprüfung durch SWSN, insbesondere auch nicht auf schadenstiftende Software/Daten (z.B. Com-puterviren und -würmer). Soweit SWSN dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist dieser verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für SWSN gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen fremde Inhalte. SWSN übernimmt für die Inhalte und Informationen, die von Dritten in das Internet gestellt werden ebenfalls keine Verantwortung.

#### 4.6.2 Telefonanschluss

SWSN stellt dem Kunden gemäß seinem Antrag, der Leistungsbeschreibung und der Preisliste einen Anschluss (Gesprächskanal = SIP-Account) zur Verfügung, der den Kunden befähigt, z.B. über eine AVM FritzBox™, zu telefonieren. Der Kunde kann im Handel oder von SWSN eine AVM FritzBox™ käuflich erwerben. Für die Hardware gilt die gesetzliche Mängelhaftung. Die Flatrate-Tarifbestandteile (z.B. Telefon-Flat, Mobil-Flat) sind ausschließlich Privatkunden vorbehalten, d.h. natürlichen Personen, die den Vertrag zu einem Zwecke abschließen, der weder ihren gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeiten zugerechnet werden kann. Die Flatrate-Tarifbestandteile sind ferner anschlussgebunden und dürfen nicht auf Dritte oder einen anderen Anschluss übertragen werden. Die Flatrate-Tarifbestandteile dürfen lediglich zum Aufbau von direkten Sprach- oder Faxverbindungen zu anderen Teilnehmern verwendet werden. Insbesondere eine Verwendung für Massenkommunikation, wie etwa Call Center- oder Telemarketing-Maßnahmen, Fax Broadcast, sowie zur entgeltlichen Erbringung von Telekommunikationsdienstleistung für Dritte, ist ausgeschlossen. Bei Nutzung der Flatrate-Tarifbestandteile behält sich die SWSN gegen Missbrauch des Anschlusses das Recht vor, die Verbindung frühestens nach zwölf Stunden seit deren Aufbau zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Die Nutzung von Telekommunikationsdienstleistungen anderer Telefonanbieter ist von diesen Anschlüssen nur insoweit möglich, wie entsprechende Vereinbarungen und Netzzusammenschaltungen zwischen diesen Anbietern und SWSN bestehen. SWSN weist daraufhin, dass eine uneingeschränkte Notruf-funktion im Rahmen der Telekommunikationsleistungen nur verfügbar ist, wenn eine ununterbrochene Stromversorgung gewährleistet ist und das Endgerät am vereinbarten Standort des Anschlusses genutzt wird.

#### 4.6.3 TV- und Radio-Programm

SWSN stellt dem Kunden über ein Lichtwellenleiter-Netz („LWL-Netz“) ein TV- und Radiosignal gemäß der Leistungsbeschreibung zur Verfügung. Ein Vertragsschluss mit SWSN entbindet den Kunden nicht, sich bei der Gebühreneinzugszentrale der Rundfunkanstalten zur Teilnahme am Tonrundfunk und Fernsehen anzumelden.

## 5. Leistungsumfang sowie Obliegenheiten und Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde stellt für den Betrieb und die Installation der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen SWSN unentgeltlich und rechtzeitig alle erforderlichen Informationen, eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese auf Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand. Der Kunde verpflichtet sich ferner, die technischen Einrichtungen vor unbefugten Eingriffen Dritter zu schützen, selbst keinerlei Eingriffe vorzunehmen, bei erkennbaren Schäden oder Mängeln an technischen Einrichtungen SWSN unverzüglich zu unterrichten und deren Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen nach Anmeldung jederzeit Zutritt zu den technischen Einrichtungen zu gewähren, soweit dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich und für den Kunden zumutbar ist. Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an technischen Einrichtungen lässt er ausschließlich von SWSN oder von diesen beauftragten Subunternehmern durchführen.
- 5.2 Der Kunde hat den Anschluss an das Netz der SWSN vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung und/oder magnetische Einflüsse zu bewahren. Der Kunde verpflichtet sich, nur solche Endgeräte anzuschließen, deren Verwendung in öffentlichen Netzen in der Bundesrepublik Deutschland zulässig ist. Für die kundenseitige Anschaltung von Endeinrichtungen und Verwendung von Endgeräten, die zur Beeinträchtigung, Einschränkung oder Unterdrückung von angebotenen Netzleistungen führen, übernimmt SWSN keine Verantwortung.
- 5.3 Zur Vermeidung von Überlastungen des Netzes der SWSN ist der Kunde nicht berechtigt, Standleitungen und/oder Datenfestverbindungen oder ähnliche Einrichtungen, welche zu einer missbräuchlichen Nutzung der Netzkapazitäten führen, zu nutzen. Standleitungen und/oder Festverbindungen dürfen nur genutzt werden, sofern dies vertraglich vereinbart wurde. Der Kunde darf die Sprachmodule ausschließlich für Sprachverbindungen nutzen. Im Falle der Missachtung ist SWSN berechtigt, das Vertragsverhältnis - grundsätzlich nach erfolgloser Abmahnung - fristlos zu kündigen. SWSN behält sich insoweit die Geltendmachung des ihr durch die missbräuchliche Nutzung ihres Netzes entstandenen Schadens vor.
- 5.4 Die in den Internetprodukten enthaltenen Leistungen sind anschlussgebunden und können daher nicht auf Dritte übertragen oder durch Dritte genutzt werden.
- 5.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Anschluss an das Teilnehmernetz und den Internetzugang bestimmungsgemäß und im Rahmen der Rechtsvorschriften über die Telekommunikation in der jeweils gültigen Fassung zu benutzen. Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Inhalte, welche über seine Kennung im Internet eingestellt, heruntergeladen oder in irgendeiner Weise verbreitet werden, gegenüber SWSN und Dritten selbst verantwortlich. Der Kunde hat insbesondere die nachfolgenden Regelungen zu beachten:

Der Kunde hat belästigende und bedrohende Anrufe zu unterlassen sowie keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte und/oder Informationen anzubieten, insbesondere keine Inhalte und/oder Informationen abzurufen, zu übermitteln oder be-

reitzuhalten, die im Sinne der §§ 130, 130 a und 131 StGB zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, andere zu Straftaten anleiten, die sexuell anstößig sind oder die Würde des Menschen missachten, im Sinne des § 184 StGB pornographisch sind, geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder auf Angebote mit solchem Inhalt hinzuweisen. Der Kunde ist verpflichtet, die nationalen und internationalen Urheber-, Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstige gewerbliche und geistige Schutzrechte, Persönlichkeitsrechte Dritter und die Bestimmungen des Wettbewerbsrechts sowie des Datenschutzrechts einzuhalten.

Der Kunde verpflichtet sich, unaufgefordertes Versenden von E-Mails an Dritte zu Werbezwecken, missbräuchliches Posting von Nachrichten in Newsgroups zu Werbezwecken bzw. ungezielte oder unsachgemäße Verbreitung von Daten auf sonstige Weise, unbefugtes Eindringen in ein fremdes Rechnersystem, Durchsuchung eines Netzwerkes nach offenen Ports, also Zugängen zu Rechnersystemen, die fehlerhafte Konfiguration von Serverdiensten, die zum unbeabsichtigten Replizieren von Daten führen, das Fälschen von Mail- und Newsheadern sowie von IP-Adressen, das Verwenden von gefälschten Webseiten und -soweit möglich - das Verbreiten von Computerviren und -würmern zu unterlassen. Der Kunde verpflichtet sich, durch die Nutzung des Internet keine Gefahr für die physikalische und logische Struktur und die Funktionalität der genutzten Netze zu verursachen.

- 5.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, ohne Zustimmung der SWSN zu gewerblichen Zwecken Dritten Dienste gleich welcher Art auf Basis der von der SWSN bereitgestellten Dienstleistungen bereitzustellen.
- 5.7 Für den Internetzugang hat der Kunde ein Passwort/Kennwort zu wählen, mit dem er nebst Benutzernamen Zugang zum Internet und zum Login-Bereich des SWSN-Portals erhält. Passwörter/ Kennwörter dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind vor dem unberechtigten Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Sie müssen zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von dem Passwort/Kennwort Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde das Passwort/Kennwort unverzüglich zu ändern. In digitalen Medien dürfen sie nur in verschlüsselter Form verwendet werden. Der Kunde stellt sicher, dass bei Inanspruchnahme von Leistungen über den zentralen Netzwerkzugang eines lokalen Netzwerkes das lokale Netzwerk gegen das Eindringen unberechtigter Personen geschützt ist. Ferner ist der Kunde verpflichtet, Passwörter/ Kennwörter in digitalen Medien sowie in lokalen Funknetzen (WLAN) ausschließlich in verschlüsselter Form zu speichern oder zu übermitteln. Hierzu hat er solche Schutzmechanismen (z.B. Datenverschlüsselung) zu verwenden, die dem neuesten Stand der Technik entsprechen.
- 5.8 Die Radio- und Fernsehprogramme sind ausschließlich für den privaten Gebrauch bestimmt. Öffentliche Vorführungen, insbesondere in Gaststätten, Hotels, Sport- und Vereinsheimen sowie an öffentlichen Plät-

zen sind nicht gestattet und verstoßen gegen diese AGB und zugleich gegen das Urheberrecht des Senders. Die öffentliche Vorführung ist grundsätzlich eine wesentliche Vertragsverletzung und berechtigt SWSN zur fristlosen Vertrags-Kündigung.

- 5.9 Der Kunde ist verpflichtet, im Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Vom Kunden ist jegliche Änderung seines Namens, seiner Firma, seiner privaten und geschäftlichen Adresse bzw. seiner Rechnungsanschrift, seiner Bankverbindung, seiner Rechtsform sowie grundlegende Änderungen der finanziellen Verhältnisse (insbesondere Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Zwangsvollstreckung) den SWSN unverzüglich bekannt zu geben.
- 5.10 Unverzüglich nach Beendigung dieses Vertrages wird der Kunde SWSN Zugang zu den technischen Anlagen zum Zwecke der Deinstallation der Anlagen gewähren.
- 5.11 Kommt der Kunde der Erfüllung seiner Pflichten und Obliegenheiten nicht nach und verletzt er diese schuldhaft, darf SWSN Ersatz für den ihr entstandenen Schaden, einschließlich etwaiger Mehraufwendungen, verlangen. Darüber hinaus ist SWSN bei Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten - insbesondere bei Verstößen gegen unter Ziff. 5.8 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Pflichten - berechtigt, die jeweilige Leistung bzw. Funktionalität, von der die Verletzung ausgeht, zu sperren (z.B. Homepage, E-Mail, Newsgroups), entsprechende Inhalte zu löschen und die zuständigen Behörden zu unterrichten. Über eine derartige Sperre/Löschung wird der Kunde von SWSN unverzüglich unterrichtet.
- 5.12 Die aktuellen datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bundesschutzgesetzes (BDSG), des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Telemediengesetzes (TMD) und der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sind vom Kunden zu beachten. Unter bestimmten Umständen ist die Übersendung von Informationen und Leistungen, z.B. unverlangter Werbung per E-Mail, SMS, Fax oder Telefon, gesetzlich verboten.

## **6. Eigentums- und Leistungsgrenze**

- 6.1 SWSN errichtet im Gebäude des Kunden einen Glasfaserhausanschluss. Die mit dem Hausanschluss verlegten Fasern werden direkt dem optisch/ elektrischen Wandler (CPE) zugeführt. Wird die CPE nicht in unmittelbarer Nähe des Hausanschlusses installiert, so ist die Errichtung einer Glasfaserstrecke im Haus vom Hausanschluss bis zur CPE erforderlich. Die hierfür erforderliche Installation eines Leerrohres hat nach den technischen Vorgaben von SWSN zu erfolgen. Die Installation ist durch den Hauseigentümer in eigener Verantwortung bei einem dafür qualifizierten Fachunternehmen zu veranlassen. Diese Installation ist und bleibt Eigentum des Hauseigentümers. Die anschließende Installation der Glasfaser erfolgt durch SWSN, diese geht anschließend ebenfalls in das Eigentum des Hauseigentümers über. Die Eigentumsgrenze zwischen dem Netz von SWSN und der Hausinstallation ist der erste Spleiß (Verbindung) im Haus (vom Hausanschluss in Richtung CPE betrachtet).
- 6.2 Die Leistungsgrenze für die Dienste des Netzes sind die Ausgänge des optisch/elektrischen Wandlers (CPE). Entspricht eine ggf. vorhandene vorgelagerte private LWL-Installation im Haus nicht den techni-

schen Anforderungen von SWSN, ist SWSN von der Leistungspflicht befreit. SWSN teilt dem Hauseigentümer ggf. vorhandene technische Probleme des hausinternen Netzes mit und unterstützt ihn bei der Fehleranalyse.

- 6.3 Die Leistungsgrenze erweitert sich von der CPE bis zu einem nachgeschalteten Router dann, wenn sich dieser Router im Eigentum von SWSN befindet und dem Kunden die Zugangsdaten zum Router nicht ausgehändigt wurden. Für die elektrische Verbindung zwischen der CPE und dem nachgeschalteten Router ist der Kunde verantwortlich. SWSN ist von der Leistungspflicht befreit, wenn diese Verbindung nicht den technischen Anforderungen von SWSN entspricht.

## **7. Zahlungsbedingungen**

- 7.1 Sämtliche Vergütungen werden mit Zugang der Rechnung fällig und sind ohne Abzug zahlbar. Rechnungen werden dem Kunden elektronisch zur Verfügung gestellt. Der Versand erfolgt an die im Auftrag E-Mail Adresse. Ein zusätzlicher postalischer Versand ist kostenpflichtig. Die jeweils zu zahlende feste monatliche Vergütung ist beginnend mit dem Tage der betriebsfähigen Freischaltung der vertraglich geschuldeten Leistung für den Rest des Monats anteilig gerechnet und danach kalendermonatlich zu zahlen. Die sonstigen Vergütungen, insbesondere für die einzelnen Telefonverbindungen, sind nach Erbringung der Leistung zu entrichten und werden monatlich in Rechnung gestellt.
- 7.2 Der Kunde ist verpflichtet, auch die Entgelte zu bezahlen, welche für Leistungen entstehen, die durch einen Dritten über die dem Kunden bereitgestellte Kennung in Anspruch genommen werden, sofern er nicht nachweist, dass eine solche Nutzung durch Dritte ihm nicht zuzurechnen ist.
- 7.3 SWSN ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.
- 7.4 Die bei den Produkten im Rahmen enthaltener Flatrate-Tarifbestandteile aufgebauten Verbindungen werden auf der Rechnung und dem Einzelverbindungs-nachweis grundsätzlich nicht ausgewiesen.
- 7.5 Der Einzug von Rechnungsbeiträgen im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren ist als Standard vorgesehen. SWSN informiert den Kunden spätestens einen Tag vor der Abbuchung über den einzuziehenden Rechnungsbetrag und das Einzugsdatum. SWSN ist berechtigt, im Fall der Nichtteilnahme am SEPA-Basis-Lastschriftverfahren ein zusätzliches Bearbeitungs-entgelt zu erheben.
- 7.6 Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch eine nicht eingelöste oder zurückgehende Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und/oder seine Erfüllungsgehilfen bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. SWSN ist berechtigt, dem Kunden hierfür ein Entgelt (lt. Preisblatt) zuzüglich zu den Rücklastgebühren der Bank, in Rechnung zu stellen, soweit er das Kosten auslösende Ereignis verschuldet hat. Das Recht des Kunden, den Nachweis zu erbringen,

dass überhaupt kein oder nur ein geringerer Schaden bei SWSN eingetreten ist, bleibt unberührt.

- 7.7 Im Falle des Zahlungsverzuges wird SWSN dem Kunden für jede Mahnung eine Gebühr in Höhe von 5 Euro in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass SWSN überhaupt kein oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist.
- 7.8 Ein Aufrechnungsrecht steht dem Kunden nur zu, soweit seine Gegenforderung rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder anerkannt ist. Außerdem ist er zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 7.9 Ein vollständiges und gültiges Preisverzeichnis kann unter [www.heidjers-stadtwerke.de](http://www.heidjers-stadtwerke.de) abgerufen werden. Der Kunde kann das Preisverzeichnis auch während der Öffnungszeiten im Kundenzentrum von SWSN einsehen oder sich postalisch zusenden lassen.
- 7.10 Kann die Rechnung, sofern der Kunde der Teilnahme am elektronischen Rechnungsverfahren zugestimmt hat, nicht an die vom Kunden genannte E-Mail-Adresse übermittelt werden und hat der Kunde dies zu vertreten - etwa im Fall einer nicht oder nicht rechtzeitig mitgeteilten Änderung der E-Mail-Adresse - übersendet SWSN dem Kunden die Rechnung postalisch. In diesem Fall stellt SWSN dem Kunden die dadurch entstandenen Kosten pauschal mit € 3,00 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 der Nachweis gestattet, solche Kosten seien nicht entstanden oder wesentlich geringer als die Höhe der Pauschale.

## **8. Einwendungen**

- 8.1 Einwendungen gegen Rechnungen für Telekommunikationsdienstleistungen sind vom Kunden SWSN innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform anzuzeigen.
- 8.2 Im Falle der Beanstandung wird SWSN gemäß § 45 i TKG das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine geeignete technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Der Teilnehmer kann innerhalb der Beanstandungsfrist gemäß Ziffer 8.1 verlangen, dass ihm der Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt eine verlangte Vorlage nicht binnen acht Wochen nach einer Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche aus Verzug; die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird mit der verlangten Vorlage fällig.
- 8.3 Soweit SWSN aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert, der Kunde verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden, oder für den Fall, dass keine fristgerechte Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Ziffer 8.1 genannten Frist oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht worden sind, trifft SWSN gemäß § 45i TKG weder eine

Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.

## **9. Verzug/Sperre**

- 9.1 SWSN ist berechtigt, den Zugang zu den bereitgestellten Leistungen ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit mindestens einem Monatsbeitrag in Verzug geraten ist und die Sperre mit einer Frist von zwei Wochen angedroht worden ist. Zur Sperrung des Telefonanschlusses ist SWSN gemäß § 45k TKG nur berechtigt, wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist und SWSN die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich angedroht und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hingewiesen hat. Eine auch ankommende Telekommunikationsverbindung erfassende Vollsperrung des Anschlusses erfolgt frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Telekommunikationsverbindungen.
- 9.2 Im Fall der Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der Entgelte verpflichtet. In den hier genannten Fällen behält sich SWSN das Recht der außerordentlichen Kündigung vor. Eine Sperrung oder Entsperrung des jeweiligen Dienstes erfolgt zu den in der jeweiligen Preisliste genannten Preisen.
- 9.3 Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate bzw. Abrechnungszeiträume mit der Bezahlung der Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der den monatlichen Grundpreis für zwei Monate erreicht, in Verzug, so kann SWSN das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- 9.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche aus Verzug bleibt SWSN vorbehalten.
- 9.5 Gerät SWSN mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach den gesetzlichen Bestimmungen. Der Kunde ist nur dann zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn SWSN eine vom Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens 10 Werktagen nicht einhält.

## **10. Nutzung durch Dritte**

Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWSN, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, von der SWSN bereitgestellte Anschlüsse nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen. Der Kunde haftet für alle Schäden und ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der befugten oder unbefugten Nutzung der Anschlüsse durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat. Dem Kunden obliegt innerhalb seines Verantwortungsbereiches der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

## **11. Haftung**

- 11.1 Für Vermögensschäden ist die Haftung von SWSN bei der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen gegenüber dem Kunden für fahrlässige Handlungen auf höchstens 12.500 Euro je Kunden begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden



- verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschränkt der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 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.
- 11.2 SWSN haftet für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbegrenzt. Für Sach- und Vermögensschäden, die nicht in den Anwendungsbereich von Ziff. 11.1. fallen, haftet SWSN bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbegrenzt. Im Übrigen haftet SWSN nur bei schuldhafter Verletzung so wesentlicher Vertragspflichten, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist. In diesen Fällen haftet SWSN bis zur Höhe des bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schadens.
- 11.3 Für Datenverluste haftet SWSN bei leichter Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang von Ziff. 11.1. und Ziff. 11.2. nur, soweit der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung in angemessenen Intervallen gesorgt hat. Die Haftung ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.
- 11.4 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 11.5 SWSN hat keinen Einfluss auf die übermittelten Inhalte und Daten. Diese unterliegen keiner Prüfung durch SWSN. Insbesondere erfolgt keine Überprüfung darauf, ob sie schadensstiftende Software (z.B. Viren, Trojaner, Würmer etc.) enthalten. SWSN weist darauf hin, dass für die Erbringung der Leistungen teilweise Übertragungswege und Systeme Dritter genutzt werden. SWSN haftet nicht für hierdurch entstehende Beeinträchtigungen.
- 11.6 Bei der Nutzung von Netzen anderer Anbieter beschränkt sich die Leistungspflicht der SWSN darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Für Schaden verursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich Nichtzustandekommen oder Abbruch eines Telefongesprächs), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen dieser Anbieter oder sonstiger Dritter entstehen, und die nicht durch SWSN bzw. ihr Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verursacht wurden, haftet SWSN nur, falls und soweit ihr Schadenersatzansprüche gegenüber den anderen Anbietern oder Dritten zustehen. SWSN kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadenersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haftung der SWSN ist in diesen Fällen ausgeschlossen.
- 11.7 Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretenden Verletzungen der Rechte Dritter gegenüber diesen selbst und unmittelbar. Bei begründeten Ansprüchen Dritter gegen SWSN ist der Kunde verpflichtet, SWSN auf erstes Anfordern freizustellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass er die schadensursächliche Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.
- 11.8 Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch bei Haftung auslösenden Ereignissen durch Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von SWSN.
- 11.9 Im Übrigen ist eine Haftung der SWSN ausgeschlossen.
- 12. Höhere Gewalt**
- SWSN ist in Fällen höherer Gewalt von ihrer Leistungspflicht befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen von keiner Seite zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Arbeitskämpfe, auch in Drittbetrieben, Unterbrechungen der Stromversorgung, außergewöhnliche Naturereignisse, sowie behördliche Maßnahmen.
- 13. Leistungsstörungen / Entstörung / Service-Level-Agreement**
- 13.1 SWSN gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Netzes. Störungen an Leistungen werden von SWSN, soweit sie im Verantwortungsbereich der SWSN liegen, unverzüglich gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.
- 13.2 Störungsannahme: Tel. 05193 - 35 33
- 13.3 Service Levels
- Störungsannahme erfolgt täglich 24 Stunden. Die Servicebereitschaft erfolgt Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen. Die Regelentstörzeit beträgt 24 Stunden ab Störungsannahme.
- 13.4 Servicebereitschaft:
- Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen SWSN zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist.
- 13.5 Störungseingrenzung / Fehlerbehebung
- Während der Servicebereitschaft versucht SWSN, die Störungsursache vom Betriebsgelände der SWSN aus zu ermitteln (Ferndiagnose). Bei Bedarf berät SWSN den Kunden telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen. Ggf. sucht SWSN den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf. Wenn als Störungsursache ein Fehler im Zuständigkeitsbereich der Zulieferer und Servicepartner zu vermuten ist, meldet SWSN die Störung weiter.
- 13.6 Regelentstörzeit:
- Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Regelentstörzeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Behebung der Störung. Die Messung endet auch, wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der SWSN sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen,

beginnt die Messung der Regelentstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.

- 13.7 **Wartungsfenster:**  
SWSN kann Dienste während des Wartungsfensters (von 3:00 Uhr bis 5:00 Uhr) unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.
- 13.8 Im Übrigen richten sich die Gewährleistungsansprüche des Kunden im Falle einer Leistungsstörung nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften; die Haftung von SWSN ist in Ziffer 11 geregelt.
- 13.9 Hat die Störung der Kunde zu verantworten oder liegt eine gemeldet Störung gar nicht vor, ist SWSN berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

#### **14. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 14.1 Die Mindestvertragslaufzeiten, Vertragsverlängerungen und Kündigungsfristen des Vertrages sind dem jeweiligen Auftragsformular zu entnehmen. Eine Kündigung ist für beide Seiten erstmals zum Ende der jeweiligen Mindestlaufzeit des geschlossenen Vertrages mit der jeweiligen Kündigungsfrist möglich und hat in Textform zu erfolgen.
- 14.2 Die beim Kunden installierten und im Eigentum von SWSN stehenden Einrichtungen sind nach dem Ende der Vertragslaufzeit unverzüglich und in einem vertragsgemäßen Zustand abzugeben oder zurückzusenden.

#### **15. Außerordentliche Kündigung**

Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Neben den sonstigen, in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten, wichtigen Kündigungsgründen gilt als wichtiger Grund für SWSN erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden. Dazu gehören insbesondere alle aus dem Kundenverhältnis resultierenden Verletzungen strafrechtlicher Vorschriften, eine missbräuchliche Beeinträchtigung der Dienstqualität und -funktion, Zahlungseinstellung sowie der Tod des Kunden.

#### **16. Sicherheitsleistung**

SWSN ist berechtigt, von dem Kunden in folgenden Fällen eine Sicherheitsleistung (z.B. durch Bürgschaft eines deutschen Kreditinstituts) in doppelter Höhe der voraussichtlichen oder in der letzten planmäßigen Rechnung enthaltenen nutzungsabhängigen monatlichen Vergütung zu verlangen: wenn bei Vertragsbeginn zu befürchten ist, dass er seinen Zahlungsverpflichtungen nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt; bei nicht fristgerechter Bezahlung einer Rechnung, wenn ein Zahlungsrückstand schon zu einer Sperre geführt hat, die nicht länger als zwölf Monate zurückliegt; oder bei einem bevorstehenden, beantragten oder eröffneten Insolvenzverfahren. Dabei ist SWSN berechtigt, die Sicherheitsleistung mit solchen Forderungen zu verrechnen, die der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht ausgleicht. Die Sicherheit wird unverzüglich verrechnet, sobald die Voraussetzungen für ihre Erbringung nicht nur vorübergehend weggefallen sind.

#### **17. Zusätzliche Leistung „Dienste in der Gasse 0900“**

SWSN gewährt dem Kunden auch zu Mehrwertdiensten den Zugang, indem Verbindungen zu 0900-Zielen zu dem Netzbetreiber geführt werden, der die Rufnummer und den Dienst realisiert. Der Verbindungsaufbau ist davon abhängig, dass zwischen SWSN und diesem anderen Netzbetreiber eine direkte oder indirekte Netzzusammenschaltung sowie eine Fakturierungs- und Inkassovereinbarung bestehen und der Netzbetreiber die Verbindung annimmt. Verantwortlich für den unter der 0900-Rufnummer erreichbaren Dienst ist nicht SWSN, sondern ausschließlich der Anbieter des Mehrwertdienstes. Das für die Verbindung zu diesem Mehrwertdienst anfallende Entgelt stellt SWSN dem Kunden im Namen des Mehrwertdienstanbieters bzw. dessen Netzbetreibers, der die Rufnummer in seinem Netz realisiert, in Rechnung. Für die außergerichtliche Beitreibung und eine evtl. erforderliche gerichtliche Durchsetzung der offenen Forderungen sind der Mehrwertdienstanbieter bzw. dessen Netzbetreiber zuständig. Im Übrigen gelten die sonstigen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

#### **18. HEIDSPEED (Internet) bzw. Außergerichtliche Streitbeilegung**

Verbraucherbeschwerden zu Angeboten für Internet, TV und Telefon sind zu richten an:

Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH  
Harburger Str. 21, 29640 Schneverdingen  
Telefon: 05193 - 98 88-0, Fax: 05193 - 98 88-888  
E-Mail: info@heidjers-stadtwerke.de

Die Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH ist nicht verpflichtet, aber dennoch freiwillig bereit, an einem Streitbelegungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation teilzunehmen. Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation vermittelt im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Auseinandersetzungen zwischen Endkunden und dem Telekommunikationsunternehmen:

Bundesnetzagentur  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation  
Postfach 80 01, 53105 Bonn  
Telefax: 030 - 2 24 80-5 18  
Internet: www.bundesnetzagentur.de.

#### **19. Sonstige Bedingungen**

- 19.1 Änderungen der Geschäftsbedingungen, der Preise oder des Leistungsumfangs werden dem Kunden im Voraus mitgeteilt. Wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen in Textform widerspricht, gelten die Änderungen als genehmigt. SWSN wird den Kunden auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen. Eine Änderung von Entgelten für Leistungen, die von Dritten erbracht werden oder eine Änderung des Umsatzsteuersatzes sind nicht genehmigungspflichtig.
- 19.2 Eine Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWSN gestattet. SWSN darf die Zustimmung nur aus sachlichem Grund verweigern.
- 19.3 Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), eine juristi-

sche Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von SWSN.

19.4 Ist der Kunde der Auffassung, SWSN hätte ihm gegenüber eine in den §§ 43 a, 45 bis 46 TKG vorgesehene Verpflichtung nicht erfüllt, kann er sich auch im Wege eines Antrags auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens (§ 47 a TKG) an die Bundesnetzagentur wenden. Nähere Informationen hierzu sind etwa auf der Homepage der Bundesnetzagentur unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) abrufbar.

19.5 Für dieses Vertragsverhältnis gilt ausschließlich deutsches Recht.

Schneverdingen, Dezember 2018

**STADTWERKE  
SCHNEVERDINGEN-NEUENKIRCHEN GMBH**