



Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH für die Bereitstellung von Heidspeed-Produkten

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH (folgend „Gesellschaft“), Harburger Str. 21, 29640 Schneverdingen, Registergericht: Amtsgericht Lüneburg HRB 101 409, erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“), der Produktinformationsblätter, der Leistungsbeschreibungen, der Preisliste sowie - soweit anwendbar - den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (folgend Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
- 1.2 Das TKG findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden AGB nicht ausdrücklich auf dies Bezug genommen werden.
- 1.3 Für den Vertrag gelten ausschließlich die AGB der Gesellschaft; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn die Gesellschaft ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Vertragsabschluss

- 2.1 Alle Angebote der Gesellschaft sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- 2.2 Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der Gesellschaft zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Auftragsformulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung unter Angabe der voraussichtlichen Dauer bis zur erstmaligen Herstellung eines Anschlusses durch die Gesellschaft (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungsbeschreibungen, Produktinformationsblättern, Preisverzeichnissen, diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die Gesellschaft kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 2.3 Die Gesellschaft kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.
- 2.4 Für bestimmte Leistungen der Gesellschaft ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der Gesellschaft ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).
- 2.5 Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der Gesellschaft oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15 ff. Aktiengesetz (AktG) verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- 2.6 Die Gesellschaft ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die Gesellschaft sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden. Die Gesellschaft 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 3 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 der Gesellschaft 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 2.6 unberührt.

- 2.7 Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.
- 2.8 Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.
- 2.9 Der Vertrag hat keine nummernunabhängigen interpersonellen Telekommunikationsdienste, Übertragungsdienste für die Bereitstellung von Diensten der Maschine-Maschine-Kommunikation oder Mobilfunk-Dienste zum Gegenstand.

3. Leistungsumfang

- 3.1 Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag, den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, den AGB, den jeweils geltenden Preisverzeichnissen und der Vertragszusammenfassung, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Leistungsbeschreibungen, AGB und Preisverzeichnisse können im Internet unter <https://heidjers-stadtwerke.de/downloads/> eingesehen werden.
- 3.2 Die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Bedingungen des Auftragsformulars und der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von der Gesellschaft angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 99,5 Prozent.
- 3.3 Soweit die Gesellschaft neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- 3.4 Die Leistungsverpflichtung der Gesellschaft gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die Gesellschaft mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Gesellschaft beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.
- 3.5 Im Gesellschaft-Netz sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich, ebenso nicht Rufnummern, die offline abgerechnet werden.
- 3.6 Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
 - a) Den Zugang über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. World-WideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von der Gesellschaft erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die Gesellschaft keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Gesellschaft, wenn sie ausdrücklich als Angebot der Gesellschaft bezeichnet sind. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von der Gesellschaft nicht überprüft.

- b) Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 Telemediengesetz (TMG). Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.
- c) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Gesellschafts-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der Gesellschaft.
- d) Der Netzzugang wird für den privaten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.
- e) Der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netzzugang von der Gesellschaft ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.
- 3.7 Der Zugang nach Ziff. 3.6 wird über das Telekommunikationsnetz von der Gesellschaft realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die Gesellschaft nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen eingehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- 3.8 Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die Gesellschaft, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- 3.9 Die Gesellschaft ist berechtigt, zur Gewährleistung der Sicherheit des Netzbetriebs, zur Durchführung technisch notwendiger Arbeiten oder aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzzeitig zu unterbrechen. Die Gesellschaft bemüht sich, Unterbrechungen auf Grund von technischen Arbeiten in nutzungsschwache Zeiten zu legen.
- 3.10 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft liegende und von der Gesellschaft nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden – entbinden die Gesellschaft für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die Gesellschaft, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.
- 3.11 Registrierung, Änderung oder Kündigung von Internet-Domains setzen einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.
- 3.12 Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der Gesellschaft zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Endnutzer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.
- 4. Hardware und Zugangsdaten / Pflichten des Kunden**
- 4.1 Mietet oder leiht der Kunde ein Dienstzugangsgerät und/oder sonstige Hardware von der Gesellschaft, ist der Mietpreis gemäß Preisliste monatlich zu entrichten. Kauft der Kunde ein Dienstzugangsgerät und/oder sonstige Hardware, ist der Kaufpreis gemäß Preisliste mit Abschluss des Vertrages fällig.
- 4.2 Von der Gesellschaft leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der Gesellschaft. Die Gesellschaft bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technikeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart wird.
- 4.3 Die Gesellschaft ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Hard- und Software berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat der Gesellschaft entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Gesellschaft die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- 4.4 Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt.
- 4.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die Gesellschaft den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- 4.6 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Ziffern überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Gesellschaft zurückzugeben. Kommt der Kunde seiner Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die Gesellschaft dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Ziffer 4.8) in Rechnung stellen.
- 4.7 Ist der Kunde berechtigt, den Vertrag vor Ende der vereinbarten Laufzeit zu kündigen, kann die Gesellschaft einen Wertersatz als Entschädigung für vom Kunden einbehaltene Endgeräte verlangen. Die Höhe des Wertersatzes ist auf den Zeitwert nach Maßgabe von Ziffer 4.8 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 die Gesellschaft wird die Gesellschaft alle etwaigen einschränkenden Bedingungen für die Nutzung der Endgeräte in anderen Telekommunikationsnetzen kostenlos aufheben.
- 4.8 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der Gesellschaft kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 4.9 Sofern die Gesellschaft dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die Gesellschaft gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der Gesellschaft. Vollstrecken Gläubiger des Kunden die verkaufte Ware, hat der Kunde die Gesellschaft unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Gesellschaft durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
- 4.10 Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Miet- und Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet jeweils ab Gefahrübergang. Wenn der Kunde kein Verbraucher ist, beträgt diese bei Gebrauchtware 12 Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die Gesellschaft ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach einem Jahr ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Die Beweiserleichterung nach § 477 BGB gilt nur für Kunden, die Verbraucher sind. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Miet- oder Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag / Miet-Option durch den Kunden ausgeschlossen.
- 4.11 Wurde eine Installation von Endgeräten vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, den Mitarbeitern der Gesellschaft oder den von der Gesellschaft 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 die Gesellschaft 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.

5. Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

- 5.1 Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die Gesellschaft ausschließlich unter Verwendung der durch die Gesellschaft leih- oder mietweise überlassenen bzw. verkauften technischen Einrichtungen, z.B. der Router oder sonstiger Endgeräte, die vereinbarte Leistung im Sinne der Leistungsbeschreibung und im Rahmen des technisch und betrieblich Möglichen gewährt. Bei anderen Einrichtungen oder durch den Kunden oder Dritte technisch veränderter Hard- oder Software erlischt die entsprechende Leistungsbeschreibung und Gewährleistung, soweit sie sich auf die technischen Einrichtungen oder sonstigen Endgeräte bezieht. Dieses liegt einzig im Risiko des Kunden. Unterstützend nennt die Gesellschaft im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter für die kundeneigene technische Einrichtung oder sonstigen Endgeräte, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.
- 5.2 Im Übrigen übernimmt die Gesellschaft keinerlei Beratung oder Entstörung bezüglich solcher technischen Einrichtungen und sonstigen Endgeräte, es sei denn, im Auftragsformular werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

6. Leistungstermine und Fristen für Beginn der Dienste / Kündigung / Rücktritt

- 6.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus dem Auftragsformular und sind nur verbindlich, wenn die Gesellschaft diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die Gesellschaft geschaffen hat, so dass die Gesellschaft den betroffenen Dienst zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- 6.2 Die Gesellschaft ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (Ziffer 2.5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigter einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.
- 6.3 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß Ziffer 2.5 dieser AGB nicht erstmalig innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, die Gesellschaft allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
- 6.4 Gerät die Gesellschaft in Leistungsverzug bei der erstmaligen Bereitstellung von Diensten, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

7. Änderungen der AGB

- 7.1 Die Regelungen des Vertrages und der AGB beruhen auf den gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (z. B. TKG, TK-Transparenzverordnung, Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (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 die Gesellschaft nicht veranlasst und auf die sie auch keinen Einfluss hat, in nicht unbedeutendem Maße gestört werden. Ebenso kann nach Vertragsschluss eine im Vertrag und/oder den AGB 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. Die Gesellschaft ist in diesen Fällen berechtigt, Änderungen des Vertrages und der AGB – 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 AGB nach dieser Ziffer sind nur zum

Monatsersten möglich. Die Gesellschaft wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.

- 7.2 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die Gesellschaft nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.
- 7.3 Alle vorstehend in den Ziffern 7.1 und 7.2 genannten Änderungen des Vertrages und/oder der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. einer pdf-Datei oder E-Mail, veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft.
- 7.4 Ändert die Gesellschaft den Vertrag und/oder die AGB einseitig nach Maßgabe der Ziffer 7.1 und 7.2 nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, aus rein administrativen Gründen ohne negative Auswirkungen auf den Kunden, oder weil die Änderung unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatliches geltendes Recht vorgeschrieben ist, kann der Kunde den Vertrag innerhalb von einem Monat nach dem Zugang der Änderungsmitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist, frühestens aber auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Vertragsanpassung ohne Kosten schriftlich kündigen. Hierauf wird der Kunde von der Gesellschaft in der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.

8. Entgelt / Zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen / Preisänderungen / Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug / außerordentliche Kündigung

- 8.1 Die Gesellschaft stellt dem Kunden die im Auftragsformular nebst Produktinformationsblatt, AGB, Leistungsbeschreibung sowie Preisliste vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den in den vorgenannten Unterlagen genannten Preisen und Konditionen inklusive der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der Gesellschaft oder unter <https://heidjers-stadtwerke.de/download-center> eingesehen werden.
- 8.2 Wird das Erbringen der vertraglich vereinbarten Dienste nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffer 8.1 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 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.
- 8.3 Die Gesellschaft ist berechtigt, die Entgeltbestandteile nach Ziffer 8.1 – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 8.2 sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer nach Ziffer 8.1 – 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 8.1 genannten Kosten. Die Gesellschaft überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten nach Ziffer 8.1 seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung nach dieser Ziffer 8.3 bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer 8.3 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 Gesellschaft 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 Gesellschaft gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Entgeltbestandteile nach dieser Ziffer 8.3 sind nur zum Monatsersten möglich, frühestens zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit. Preis Anpassungen werden nur wirksam, wenn die Gesellschaft 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 einem Monat ab Erhalt der Mitteilung der Gesellschaft ohne Kosten zu kündigen, frühestens auf den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preis Anpassung. Ausgenommen von diesem Kündigungsrecht sind Preis Anpassungen, die ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind. Hier auf wird der Kunde von der Gesellschaft 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.
- 8.4 Die Gesellschaft 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.
- 8.5 Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses taggenau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.
- 8.6 Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der Gesellschaft ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der Gesellschaft im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. Zudem ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die Gesellschaft dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und/oder seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die Gesellschaft ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- 8.7 Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der Gesellschaft umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die Gesellschaft bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.
- 8.8 Andere Zahlungsweisen als SEPA-Lastschriftverfahren sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde der Gesellschaft kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der Gesellschaft festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der Gesellschaft gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Ist der Kunde Verbraucher, wird er auf diese Folgen in der Rechnung besonders hingewiesen. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschritzeinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschritzeinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm von der Gesellschaft an eine von ihm genannte E-Mail-Adresse versandt wird.
- 8.9 Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.
- 8.10 Vorauszahlungssysteme werden nicht angeboten.
- 8.11 Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; der Gesellschaft bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank ab Verzugsbeginn zu berechnen, es sei denn, dass die Gesellschaft im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der Gesellschaft vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der Gesellschaft bleiben hiervon unberührt.
- 8.12 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlich verankerten Regelungen zu sperren. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus Ziffer 11. Die Grundgebühren und sonstigen nutzungsunabhängigen Entgelte gemäß Preisliste fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sperrung und Freischaltung eines Anschlusses (Telefon und/oder Internetzugang) wird entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen; die pauschale Berechnung gemäß Preisliste 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.
- 8.13 Wird der Gesellschaft nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die Gesellschaft berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die Gesellschaft ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der Gesellschaft ausdrücklich vorbehalten.
- 8.14 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc., werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- 8.15 Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- 8.16 Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- 8.17 Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.
- 9. Rechnungsstellung für Drittanbieter**
- 9.1 Soweit die Gesellschaft eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die Gesellschaft vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicenummern und -diensten (z. B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind), durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- 9.2 Sofern die Gesellschaft Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die Gesellschaft den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Drittanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.
- 9.3 Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Gesellschaft-Rechnung an die Gesellschaft, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Drittanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die Gesellschaft werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.
- 9.4 Auf Wunsch des Kunden wird die Gesellschaft die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste kann kostenpflichtig sein.
- 10. Beanstandungen**
- 10.1 Der Kunde kann sich im Zusammenhang mit Beschwerden über das Vertragsverhältnis, insbesondere zur Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung, an die Gesellschaft auf folgenden Wegen wenden: per Brief an Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH, Harburger Str. 21, 29640

- Neuenkirchen per E-Mail an info@heidjers-stadtwerke.de. Sollte eine Beschwerde nicht innerhalb der üblichen Bearbeitungszeit beantwortet werden können, wird die Gesellschaft den Kunden hierüber und über den Status der Bearbeitung informieren.
- 10.2 Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Gesellschaft erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit der Gesellschaft die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- 10.3 Im Falle der Beanstandung wird die Gesellschaft dem Kunden das Verbindungsaufkommen als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln und eine technische Prüfung durchführen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen. Bei der Aufschlüsselung des Verbindungsaufkommens wahrt die Gesellschaft 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 diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, erlöschen bis dahin entstandene Ansprüche der Gesellschaft aus Verzug. Die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung wird erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- 10.4 Der Gesellschaft obliegt der Nachweis, dass sie den TK-Dienst oder den Zugang zum Telekommunikationsnetz bis zu dem Übergabepunkt, an welchem dem Kunden der Netzzugang bereitgestellt wird, technisch fehlerfrei erbracht hat. Ergibt die technische Prüfung nach Ziffer 10.3 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 Gesellschaft unrichtig ermittelt ist.
- 10.5 Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist nach Ziffer 10.2 auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die Gesellschaft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.
- 10.6 Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ihm die Inanspruchnahme nicht zugerechnet werden kann. Der Anspruch entfällt auch, soweit Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass Dritte durch unbefugte Veränderungen an öffentlichen Telekommunikationsnetzen das in Rechnung gestellte Verbindungsentgelt beeinflusst haben.
- 11. Zugangssperre / außerordentliche Kündigung**
- 11.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist und die Gesellschaft dem Kunden die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, 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 Im Übrigen darf die Gesellschaft eine Sperre nur durchführen, wenn
- a) der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich (z. B. unter Verstoß gegen die Pflichten gemäß Ziffer 15) benutzt oder von Dritten manipuliert wird, oder
 - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
- 11.3 Ist der Kunde Verbraucher, gilt folgendes: Die Gesellschaft 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 die Gesellschaft 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 die Gesellschaft 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 Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen. Es gelten die Grundsätze in 8.12.
- 11.5 Die Pflicht der Gesellschaft zur Sicherstellung der Möglichkeit zur Herstellung von Notrufverbindungen bleibt von den Ziffern 11.1 bis 11.3 unberührt.
- 11.6 Bei einem Verstoß des Kunden gegen Ziffer 15.15 bis 15.19 dieser AGB ist die Gesellschaft zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- 11.7 Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen Ziffer 15.15 bis 15.19 dieser AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist die Gesellschaft zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre seiner Leistungen berechtigt. Die Gesellschaft wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen. Die Gesellschaft wird die Sperre aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt wurde oder kein begründeter Verdacht der Rechtswidrigkeit mehr besteht.
- 11.8 Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Ziffer 11.6 oder 11.7, ist die Gesellschaft nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen Ziffer 15.15 bis 15.19 dieser AGB verstoßenden Informationen zu löschen.
- 12. Elektronische Rechnung / Papierrechnung / Einzelverbindungs nachweis**
- 12.1 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der Gesellschaft in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per E-Mail eine Ankündigung. Es besteht auch die Option, die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.
- 12.2 Auf jederzeitig möglichen Antrag des Kunden erstellt die Gesellschaft kostenfrei über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungs nachweisen entgegenstehen. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.
- 13. Bonitätsprüfung**
- 13.1 Die Gesellschaft verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden zur Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da die Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden zur Minimierung von Ausfallrisiken ihr berechtigtes Interesse darstellt. In diesem Zusammenhang werden der Auskunftsfirma IHD Gesellschaft für Kredit- und Forderungsmanagement mbH, Augustinusstraße 11B, 50226 Frechen, zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit personenbezogene Daten zur Identifikation des Kunden (Name, Anschrift und Geburtsdatum) sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten übermittelt (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen). Die Auskunftsfirma verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem Anschriftendaten des Kunden ein.

- 13.2 Nähere Informationen zu der bei der IHD Gesellschaft für Kredit- und Forderungsmanagement mbH, Augustinusstraße 11B, 50226 Frechen, stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter www.ihd.de. Die dort abrufbaren Informationen sind ausschließlich Angaben der Auskunftfe und sind von der Gesellschaft nicht überprüft worden; mit Nennung der Abrufmöglichkeit macht sich die Gesellschaft den Inhalt nicht zu eigen.
- 14. Regelungen zum Anbieterwechsel**
- 14.1 Im Falle eines Anbieterwechsels hat die Gesellschaft 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.
- 14.2 Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen bis zum Ende der Leistungspflicht einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Der Entgeltanspruch reduziert sich um 50 %, es sei denn, die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die Gesellschaft taggenau.
- 14.3 Wird der Dienst des Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Gesellschaft für jeden Arbeitstag der Unterbrechung 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 die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.
- 14.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft versäumt, kann der Kunde von der Gesellschaft 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 der Termine 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 14.3 unberührt.
- 15. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**
- 15.1 Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Gesellschaft unverzüglich jede Änderung seines Namens, ggf. seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der Gesellschaft den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohn- bzw. Geschäftssitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 22 Abs. 2 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- 15.2 Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der Gesellschaft bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der Gesellschaft geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der Gesellschaft anzuzeigen.
- 15.3 Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist insbesondere gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Gesellschaft im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Gesellschaft liegt (z. B. Störungsursache in den Endgeräten des Kunden). Ferner hat der Kunde bei einer Störungsmeldung alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
- 15.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste der Gesellschaft bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und der aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
- die Gesellschaft unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
 - die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
- die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
 - den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), dem Telemediendatenschutzgesetz (TDDSG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
 - nach Abgabe einer Störungsmeldung, der Gesellschaft die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft zu vergüten, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag. In diesem Fall entfällt das Recht des Kunden, nach Ziffer 20.4 eine Entschädigung zu verlangen.
- 15.5 Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die Gesellschaft erforderlich sind.
- 15.6 Zum Schutz vor Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. Die Gesellschaft empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 15.7 Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.
- 15.8 Soweit für die betreffende Leistung der Gesellschaft die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde die Gesellschaft bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- 15.9 Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
 - dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der Gesellschaft nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
 - die Gesellschaft unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Gesellschaft dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- 15.10 Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
- alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der Gesellschaft oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
 - bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;
 - den Beauftragten der Gesellschaft den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der Gesellschaft zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- 15.11 Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt bzw. Betrieb gehörenden Mitbenutzer des

- Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- 15.12 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- 15.13 Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- 15.14 Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushalts- bzw. Betriebsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit genutzt werden.
- 15.15 Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugenschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die
- als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
 - zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumdern (§ 130 StGB);
 - grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die eine Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
 - den Krieg verherrlichen;
 - die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 StGB);
 - oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen den Kodex „Deutschland für Telekommunikation und Medien“ des Deutschen Verbandes für Telekommunikation und Medien e.V. (DVTM) verstoßen. Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- 15.16 Das in Ziffer 15.15 enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- 15.17 Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Ziffer 15.15 vom Server herunterzuladen.
- 15.18 Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von der Gesellschaft dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- 15.19 Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- 15.20 Falls die Gesellschaft in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Gesellschaft bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die Gesellschaft auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der Gesellschaft zu ersetzen.
- 15.21 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung möglich und erforderlich ist.
- 15.22 Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Gesellschaft ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen.
- 15.23 Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Haushalts- bzw. Betriebsangehörige

oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis von einem Passwort erlangt haben.

- 15.24 Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netz-zugang der Gesellschaft zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des Ziffer 15.11 dieser AGB, zugänglich macht wird.

16. Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden / außerordentliche Kündigung

- 16.1 Nimmt der Kunde die von der Gesellschaft angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Gesellschaft-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Gesellschaft-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der Gesellschaft-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- 16.2 Die Internetflatrate in einem Privatkunden-Tarif darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbstständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z. B. Gesellschaften, Vereine oder Behörden), die einen Eintrag in ein Register (z.B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzen. Ebenso gehören zu den Gewerbekunden Selbstständige ohne Registrierungsverpflichtung, z. B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die Gesellschaft nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden (<https://heidjers-stadtwerke.de/download-center>) abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.
- 16.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die Gesellschaft vermeidet, Anrufweiterrichtungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing, oder unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.
- 16.4 Im Falle der übermäßigen (Ziffer 16.1) oder missbräuchlichen (Ziffer 16.3) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der Gesellschaft abonniert hätte. Die Gesellschaft ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

17. Tarifierberatung

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

18. Informationen zu Schlichtung und Online-Streitbeilegung

- 18.1 Die Stadtwerke Schneverdingen-Neuenkirchen GmbH (Unternehmen), erklärt sich bereit, als Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen und als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste an Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Beilegung von Streitigkeiten mit Kunden teilzunehmen.
- 18.2 Hiernach hat der Kunde das Recht, nach erfolglosem Versuch der Einigung mit dem Unternehmen die Schlichtungsstelle Telekommunikation der BNetzA anzurufen. Ruft er die Schlichtungsstelle

- Telekommunikation vor Abhilfe oder Ablehnung des streitigen Anspruchs durch das Unternehmen an und sind seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs gegenüber dem Unternehmen nicht mehr als zwei Monate vergangen, so kann das Unternehmen das Schlichtungsverfahren für die Restdauer der zwei Monate aussetzen lassen. Beschwerden 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
- 18.3 Ein Antrag bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist nur zulässig, wenn der Streit die Verletzung von Verpflichtungen zum Gegenstand hat, die sich auf die Bedingungen oder die Ausführung der Verträge über die Bereitstellung dieser Netze oder Dienste bezieht und mit den Regelungen der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 und § 84 TKG oder der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13.06.2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen, die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 geändert worden ist oder mit Art. 4 Abs. 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.11.2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet zusammenhängt.
- 18.4 Der Antrag bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren zu beantragen, bleibt unberührt.
- 18.5 Die Kontaktdaten der Schlichtungsstelle sind: Schlichtungsstelle Telekommunikation/Bundesnetzagentur/ Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefax: 030 - 22 480 518, E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de, Online-Anträge über: <http://www.bundesnetzagentur.de>.
- 18.6 Kunden, die Verbraucher sind, 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/odr/>.
- 19. Nutzung durch Dritte**
- 19.1 Wird die Nutzung durch Dritte von der Gesellschaft gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.
- 19.2 Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.
- 19.3 Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede entgeltliche direkte oder mittelbare Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Gesellschaft gestattet.
- 20. Leistungsstörungen / Gewährleistung / Rechte des Kunden**
- 20.1 Die Gesellschaft wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die in der Leistungsbeschreibung genannten Parameter zu Verfügbarkeit und Entstörung. Liegt beim Kunden eine nicht von der Gesellschaft zu vertretende Störung vor, hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die Gesellschaft berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.
- 20.2 Die Gesellschaft unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer 05193 - 35 33 erreicht werden kann.
- 20.3 Falls im Rahmen einer Störungsbeseitigung erforderlich, vereinbart die Gesellschaft bzw. ein von ihr beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft 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.
- 20.4 Wenn die Gesellschaft eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, wird sie den Kunden spätestens innerhalb des darauffolgenden Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen sie 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.
- 20.5 Im Falle von anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebene 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 19.4 auf die Minderung anzurechnen. Für die Entschädigung der Gesellschaft im Fall einer Kündigung gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.
- 20.6 Darüber hinaus stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte bei Leistungsstörungen zu
- 20.7 Die Regelungen in Ziffer 20.3 bis 20.6 gelten nur gegenüber Verbrauchern.
- 20.8 Hält eine erhebliche, nicht von Ziffer 20.5 umfasste Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich der Gesellschaft liegt, an, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend der Regelung in Ziffer 20.5 zu mindern. Eine erhebliche, nicht von Ziffer 20.5 umfasste Behinderung liegt vor, wenn
- a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Gesellschaft-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
 - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.
- 20.9 Die Gesellschaft gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs, z. B. wegen nicht der Gesellschaft gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die Gesellschaft nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- 20.10 Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der Gesellschaft für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- 20.11 Die Gesellschaft leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- 20.12 Soweit für die Erbringung der Leistungen der Gesellschaft Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt Gesellschaft keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gesellschaft tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- 20.13 Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z. B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

- 20.14 Ansonsten erbringt die Gesellschaft ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- 21. Unterbrechung von Diensten**
- 21.1 Unbeschadet ihres Sperrrechts ist die Gesellschaft berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- 21.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der Gesellschaft voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- 21.3 Die Gesellschaft ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- 22. Kündigung von Paketverträgen durch Verbraucher**
- 22.1 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.
- 22.2 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 22.1 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.
- 23. Haftung und Haftungsbeschränkungen**
- 23.1 Soweit eine Verpflichtung der Gesellschaft zum Ersatz eines Vermögensschadens gegenüber einem Kunden besteht und nicht auf Vorsatz 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, 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.
- 23.2 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die Gesellschaft unbeschränkt.
- 23.3 Für sonstige Schäden haftet die Gesellschaft, wenn der Schaden von der Gesellschaft, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist.
- 23.4 Die Gesellschaft haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden.
- 23.5 Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Gesellschaft, die diese gem. § 70 Satz 5 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den Haftungsregelungen aus Ziffer 23.1 vor.
- 23.6 Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).
- 23.7 In Bezug auf die von der Gesellschaft entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
- 23.8 Für den Verlust von Daten haftet die Gesellschaft nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eintreten wäre.
- 23.9 Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Gesellschaft Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Vertriebsgehilfen.
- 23.10 Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben unberührt.
- 23.11 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
- 24. Weitere Bedingungen nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste**
- Rufnummernänderung / Rufnummernmitnahme / Umzug**
- 24.1 Der Kunde muss Änderungen von Rufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der BNetzA gegenüber der Gesellschaft nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- 24.2 Die Gesellschaft trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch die Gesellschaft zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von der Gesellschaft zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach gesetzlichen Vorgaben sowie nach den Vorgaben der BNetzA.
- 24.3 Der Kunde ist bei der Rufnummernmitnahme insbesondere verpflichtet, das Anbieterwechselformular ordnungsgemäß und vollständig auszufüllen und dieses der Gesellschaft bis zu einem Monat nach Ende des Vertrags mit dem bisherigen 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 der Gesellschaft im Kundenauftrag weitergeleitete Kündigung seines bisherigen Vertrages gegenüber dem bisherigen Anbieter zurücknimmt bzw. widerruft, es sei denn, der Kunde hat auch seinen Vertrag mit der Gesellschaft zulässigerweise widerrufen.
- 24.4 Die Kündigung des Vertrages bestätigt die Gesellschaft schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Andernfalls ist die Gesellschaft berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der Gesellschaft zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der Gesellschaft gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- 24.5 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. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von dem abgehenden und/oder annehmenden TK-Anbieter, 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.
- 24.6 Die Gesellschaft wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der Gesellschaft angeboten werden. Die Gesellschaft ist

- berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste – maximal in Höhe der Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses gemäß Preisliste – zu verlangen.
- 24.7 Der Kunde ist verpflichtet, der Gesellschaft 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 der Gesellschaft eine rechtzeitige Prüfung der Möglichkeit zur Versorgung des Kunden an der neuen Anschrift zu ermöglichen.
- 24.8 Wird die Leistung der Gesellschaft am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt.

Endnutzerverzeichnisse

- 24.9 Die Gesellschaft trägt – sofern dies mit dem Kunden vereinbart ist – dafür Sorge, dass er gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Endnutzerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- 24.10 Die Gesellschaft darf im Einzelfall Auskunft über die in Endnutzerverzeichnissen enthaltenen Kunden erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

Auskunftserteilung

- 24.11 Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.
- 24.12 Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.
- 24.13 Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der Gesellschaft widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die Gesellschaft die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

24. Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- 25.1 Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 6 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- 25.2 Die Gesellschaft weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- 25.3 Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
- a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt und die Gesellschaft die Kündigung zwei Wochen zuvor 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. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird die Gesellschaft die Kündigung auf den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets beschränken,
 - b) über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt, ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wurde,
 - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach

- Ziffer 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist,
- d) der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrages zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
 - e) die Gesellschaft ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
 - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
 - g) eine Sperrung des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Gesellschaft die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
 - h) der Kunde die Dienste der Gesellschaft missbräuchlich im Sinne der Ziffern 15.15 bis 15.19 dieser AGB nutzt,
 - i) oder ein Fall der Ziffer 6.2 oder Ziffer 3.9 Satz 1 dieser AGB vorliegt.

25. Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

- 26.1 Die Gesellschaft verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihr bekanntwerdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis nach § 3 TTDSG zu achten.
- 26.2 Datenschutzrechtliche Hinweise zur Erhebung und Verarbeitung von Bestandsdaten und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ der Gesellschaft.
- 26.3 Die Gesellschaft trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der Gesellschaft mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.
- 26.4 Die Gesellschaft speichert Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden), die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, zu Abrechnungs- und Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte innerhalb der Frist von Ziffer 10.2 beanstandet, ist die Gesellschaft berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern. Der Gesellschaft ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder für den Fall, dass keine Beanstandungen erhoben wurden, gespeicherte Daten nach Verstreichen der in Ziffer 10.2 vereinbarten Frist oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht wurden, trifft die Gesellschaft weder eine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen noch eine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Satz 4 gilt entsprechend, soweit der Kunde nach einem deutlich erkennbaren Hinweis auf die Folgen nach Satz 4 verlangt hat, dass Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 26.5 Die Gesellschaft erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungs-nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs-nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- 26.6 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.
- 26.7 Die Gesellschaft weist zudem daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die Gesellschaft hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

27. Schlussbestimmungen

- 27.1 Ist der Kunde Unternehmer i.S.d. BGB, ist Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages Soltau.
- 27.2 Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- 27.3 Diese Bedingungen sind abschließend. Mündliche Nebenabreden

- bestehen nicht.
- 27.4 Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der Gesellschaft, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.
- 27.5 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Vertrag im Übrigen davon unberührt.

Schneverdingen, März 2022

STADTWERKESCHNEVERDINGEN-NEUENKIRCHEN GMBH