



AGB – Glasfaser/Telekommunikation

Allgemeine Geschäftsbedingungen Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängende Leistungen (AGB)

1. Geltungsbereich und Definitionen

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

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

- 2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWS gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SWS, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichendes oder entgegenstehendes Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; Sie finden nur Anwendung, wenn die SWS diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- 2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:
- 2.2.1 Individualvereinbarungen in Textform
- 2.2.2 Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart).
- 2.2.3 Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)
- 2.2.4 Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen
- 2.2.5 Besondere Geschäftsbedingungen Produkt- und Leistungsbeschreibungen
- 2.2.6 diese AGB

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

- 3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt sind Angebote der SWS freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SWS dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.
- 3.2 Die SWS können die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.
- 3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, können die SWS den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht beigebracht oder die Realisierung/Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.
- 3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss/eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B., weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde) ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. Die SWS behalten sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.
- 3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SWS und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.
- 3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behalten sich die SWS ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutz-Vorschriften stehen würde.

- 3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behalten sich die SWS ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behalten sich die SWS vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.
4. **Leistung der SWS**
- 4.1 Die SWS erbringen die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung, im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten
- 4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrates überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.
5. **Leistungszeit**
- 5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWS erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt; ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage; verbindliche Termine müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.
- 5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWS verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen, die SWS werden den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als 8 Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.
- 5.3 Vorbehalt der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch die SWS übermittelt wird.
- 5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst-/Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.
6. **Preise und Zahlungsbedingungen**
- 6.1 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von den SWS erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SWS zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.stadtwerke-soest.de.
- 6.2 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.
- 6.3 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer, sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.
- 6.4 Für Anpassungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG,
- 6.5 Die Abrechnung der Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKU ohne Verzichtserklärung jeweils zu Beginn des Folgemonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung/Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit der ersten Inanspruchnahme der Leistung. nutzungabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.
- 6.6 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind sämtliche Vergütungen innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Der Eingang erfolgt mittels SEPA-Lastschrift erfolgt s nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. Ziff. 6.6 erhebt.
- 6.7 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber den SWS erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SWS wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
- 6.8 Den SWS trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleitungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:
- 6.8.1 Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden.
- 6.8.2 Gespeicherte Daten nach 8 Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden
- 6.8.3 Die Löschung durch die SWS nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist gelöst wurde oder
- 6.8.4 Der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.
- 6.9 Die SWS bieten ihren Kunden die Möglichkeit, dass sie Beschwerden auf folgendem Weg geltend machen können: Stadtwerke Soest GmbH, Aldegreverwall 12, 59494 Soest, oder an die Faxnummer: 02921.392-222 oder per E-Mail an beschwerde-management@stadtwerke-soest.de
- 6.10 Informationen zu unseren Qualitäts- und Serviceparameter finden sind unter www.stadtwerke-soest.de/Serviceparameter
- 6.11 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von den SWS anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.
7. **Verzug/Sperre wegen Zahlungsverzug/Schutzsperre**
- 7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKU ohne Verzicht mit mindestens 100,00 Euro aufgrund wiederholter Nichtzahlung sind die SWS nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden sind die SWS hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt

- in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.
- Die SWS wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die SWS sind berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
- 7.2 Die Sperrung von Verbrauchern und KKK ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.
- 7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKK ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.
- 7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKK darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.
- 7.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer der Verzögerung zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die SWS zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen 8 Wochen erfolgt ist.
- 7.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung sind diese innerhalb von 8 Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legen die SWS die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandene Ansprüche aus Verzug.
- 7.7 Geräten die SWS mit Lieferungen/Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes. Die Entschädigungen nach Ziff. 15 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SWS eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmern bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.
- 7.8 Liegen die Voraussetzungen der Sperrung wegen Zahlungsverzug vor, können die SWS auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen.
- 8. Vertragsänderungen**
- 8.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.
- 8.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch die SWS erhält der Endnutzer die Möglichkeit, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten zu kündigen, sofern die Änderung nicht
- 8.2.1 ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,
- 8.2.2 rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder
- 8.2.3 unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.
- 8.3 Der Kunde wird klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.
- 8.4 Die Kündigung kann innerhalb von 3 Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWS über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 8.2.1 bis 8.2.3 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.
- 8.5 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.
- 8.6 Bei der Bereitstellung/Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.
- 9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden**
- 9.1 Sämtliche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.
- 9.2 Der Kunde hat den SWS bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.
- 9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SWS abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.
- 9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit/darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters/Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften/Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.
- 9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SWS eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die SWS auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.
- 9.6 Die SWS bieten im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen können die SWS die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.
- 9.7 Im Interesse aller Kunden verpflichtet sich jeder Kunde zur angemessenen Nutzung (Fair Use). Die SWS behalten sich vor, dass im Falle einer stark abweichenden übermäßig oder ungewöhnlich hohen Inanspruchnahme der Dienste durch den Kunden dieser technisch eingeschränkt wird. In diesem Falle treten die SWS mit Ihnen vorab in Kontakt, um aufgrund der spezifischen Nutzungsanforderungen des Kunden ein alternatives Produkt zu bekommen.
- 9.8 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.
- 9.9 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben den SWS gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Die im vorstehenden Absatz bezeichnete Pflicht zu Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insoweit entsprechend.
- 10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen**
- 10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWS technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.
- 10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWS. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fernzuhalten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.
- 10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangsbereit und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.
- 10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.
- 10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies den SWS unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die/der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat den SWS den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von den SWS selbst zu vertreten sind.
- 10.6 Der Kunde gewährt den SWS 365 Tage im Jahr (24 Stunden täglich) Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat den SWS die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird den SWS auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.
- 11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte**
- 11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWS. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.
- 11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SWS und deren Geschäftspartner einzuhalten.
- 11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte, DV-Programme und Unterlagen (einschließlich aller etwaigen Kopien) unverzüglich unangefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 11.4 Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherungskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.
- 11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.
- 12. Entstörungsdienst**
- 12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) werden die SWS nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich innerhalb der vereinbarten Service Level angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem Service-Zentrum der SWS mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringen die SWS Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr und Freitag von 8:00 bis 12:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SWS.
- 12.2 Der Kunde wird in zumutbarem Umfang den SWS oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und ist insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
- 12.3 Die SWS sind von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SWS, die auf
- a) Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der SWS,
- b) den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser-/das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von den SWS durch Kunden oder Dritte oder
- c) die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWS erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWS beruhen.
- 12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassenen Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SWS zu vergüten, sofern die Störung nicht von den SWS zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.
- 13. Gewährleistung**
- 13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die gesetzlichen Regelungen über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.
- 13.2 Soweit die SWS Dienstleistungen erbringen, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrages die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die SWS sind zur Nach-

- erfüllungsberechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat den SWS die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb der angemessenen Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von den SWS schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.
- 13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind den SWS unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel den SWS innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt der Lieferung/Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei den SWS durch geeignete Unterlagen (z. B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.
- 13.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen, sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren), begründen keinen Mangel.
- 13.5 Die Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen ist unter www.stadtwerke-soest.de/Service geregelt.
- 13.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung/Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Leistung/Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung/Abnahme der Leistung.
- 13.7 Die Mängelanzugsfristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung/Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.
- 13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu:
- a) erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.
 - b) anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.
- Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.
- Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Buchstaben a) und b) dieser Ziffer unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis die SWS den Nachweis erbringen, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 16.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend.
- 13.9 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch die SWS zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 Buchstaben a bis d der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher Kunden überdies als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.
- 14. Dienstqualität und Geschwindigkeit**
- 14.1 Die SWS stellen im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.
- 14.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten, nutzen die SWS die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verkehrsmanagement Maßnahmen.
- 15. Entschädigungen und Erstattungen**
- 15.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 20.5 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKKU ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.
- 15.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten haben.
- 15.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von den SWS nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern wir die Verzögerung zu vertreten haben.
- 15.4 Versäumen die SWS einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10 Euro bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.
- 15.5 Verbraucher bzw. KKKU ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).
- 15.6 Ziff. 15.1 und 15.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKKU ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.
- 15.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.
- 15.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgebogen. Die SWS behalten sich daher vor insoweit die Aufrechnung nach § 387 BGB ff. zu erklären.
- 15.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt für Verbraucher in Textform. Die Geltendmachung der Ansprüche ist unter www.stadtwerke-soest.de/Service geregelt.
- 16. Telefoniedienstleistungen**
- 16.1 Die Erbringung von Telefonedienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netz Zugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.
- 16.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilen die SWS dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. Die SWS bzw. die Subunternehmer der SWS sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich.
- 16.3 Die SWS stellen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den jeweiligen produkt-spezifischen Leistungsbeschreibungen genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von Kupfer- oder Glasfaserbasierten Teilnehmeranschlussleitungen (TAL-basiert) sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.
- 16.4 Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern in Anspruch nimmt, die nicht im Netz der SWS geschaltet sind und diese somit von den SWS in Drittstaaten gekauft werden muss, verzichtet der Kunde gegenüber den SWS auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt den SWS bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die über den von den SWS bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.
- 17. Haftung und höhere Gewalt**
- 17.1 Die SWS haften dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 17.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500 EURO je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Millionen EURO je schadensverursachendes Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Millionen EURO, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.
- 17.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000 EURO pro Einzelfall und insgesamt - für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen - auf maximal 250.000 EURO. Die SWS haften nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskämpfe, Maßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von den SWS nicht zu vertreten sind.
- 17.4 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWS.
- 17.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 18. Verjährung**
- 18.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren
- a) Ansprüche auf Haftung der SWS wegen Vorsatzes.
 - b) Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SWS oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SWS beruhen.
 - c) Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SWS oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.
- 18.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die SWS beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr, für Gewährleistungsrechte 1 Jahr ab Übergabe/Abnahme.
- 19. Geheimhaltung und Datenschutz**
- 19.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) - auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen - geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen/Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.
- 19.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.stadtwerke-soest.de/datenschutz.
- 20. Laufzeit und Kündigung**
- 20.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.
- 20.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKKU ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitig geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag/Angebot etwas anderes geregelt ist.
- 20.3 Dies gilt nicht für Verträge über die Herstellung einer physischen Verbindung, bei denen die Vergütung in Raten gezahlt wird; hier gilt die Laufzeit der Ratenzahlungsvereinbarung, auch wenn diese über 24 Monaten liegt.

- 20.4 Der Vertrag kann durch den Endnutzer und die SWS jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Endnutzer sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung/Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht wird.
- 20.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWS insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (s. Ziff. 7.2), oder gegen seine Pflichten aus § 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.
- 20.6 Für Kündigungen ist die Textform gem. § 309 Nr. 13 BGB ausreichend.
- 20.7 Wird der Vertrag durch die SWS außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWS eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80% der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

21. Widerrufsrecht für Verbraucher

- 21.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (d.h. Telefax, Brief oder E-Mail/Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.
- 21.2 Macht der Verbraucherkunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

22. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

- 22.1 Die SWS werden Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich mögliche Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig werden die SWS entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig zu versuchen entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu verhindern.
- 22.2 Daneben werden folgende Maßnahmen ergriffen:
- 22.2.1 Die SWS handeln im Bereich des Datenschutzes nach den aufgestellten Datenschutzhinweisen.
- 22.2.2 Die SWS betreiben eine Fraud-Abwehr.
- 22.2.3 Die SWS beschäftigen einen Sicherheitsbeauftragten.
- 22.2.4 Die SWS überwachen das eigene Netz zum Schutz vor Angriffen aus dem Netz und auf das Netz.
- 22.2.5 Die SWS richten Meldeprozesse zur schnellen Abwehr von Angriffen ein.
- 22.3 Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen die SWS auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren können, ergeben sich aus den Produkt- und Leistungsbeschreibung.

23. Anbieterwechsel

- 23.1 Die SWS stellen bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen die SWS und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.
- 23.2 Die SWS weisen darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende bis zum Ende der Weiterversorgungspflicht um 50 Prozent, es sei denn der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.
- 23.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.
- 23.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummerterritorien, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.
- 23.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.
- 23.6 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWS.

24. Umzug

- 24.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKU ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, sind die SWS berechtigt und verpflichtet die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z. B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.
- 24.2 Die SWS können ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanchlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWS.
- 24.3 Wird die Leistung von den SWS am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 24.1 angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs-/Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

25. Routerwahlrecht

- 25.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das sogenannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. Die SWS setzen diese Regelungen wie folgt um:
- 25.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlichen die SWS in dem Dokument „Schnittstellen

des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SWS“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite der SWS: „www.stadtwerke-soest.de“.

- 25.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWS sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.
- 25.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall die SWS
- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
 - keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatzes/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
 - keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
 - dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines SWS-CPEs gewährt.
- 25.5 In der Regel sehen die Produkte der SWS den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von den SWS provisionierten und verwalteten CPEs/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität alleinig verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden (z.B. Störung des Vectoringverfahrens durch nicht Vectoring-kompatible Router) sind die SWS berechtigt und verpflichtet Maßnahmen nach §19 dieser AGB zu ergreifen.
- 26. Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens**
- 26.1 Kommt es zwischen den SWS und dem Kunden zum Streit darüber, ob die SWS dem Kunden gegenüber einer Verpflichtung aus dem Vertrag i.S.d. AGB beziehen und die im Zusammenhang mit den
- a) Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG
 - b) Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG)
 - c) Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTtransparenz)
 - d) der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 oder
 - e) Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.
- Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.
- 26.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 26.3 Im Übrigen nehmen die SWS an keinem Streitbeilegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle teil.
- 27. Schlussbestimmungen**
- 27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWS abtreten bzw. übertragen.
- 27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Schriftform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch die SWS und ihre Partner.
- 27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und den SWS gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 27.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SWS.
- 27.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.
- 27.6 Vertragssprache ist Deutsch. Andere Sprachen stehen zum Vertragsschluss nicht zur Verfügung.