

# Allgemeine Vertragsbedingungen (AGB) für Telekommunikation für die Produkte SWP MaxOn (Privatkunden) der SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co. KG (SWP)

Gültig ab 15.03.2023

Version 1.1

## § 1 Vertragsinhalt und Vertragsabschluss

- (1) Die SWP Stadtwerke Pforzheim GmbH & Co.KG (nachfolgend „SWP“), Sandweg 22, 75179 Pforzheim, Sitz der Gesellschaft: Pforzheim, Registergericht: Mannheim, HRA/HRB 50 36 09, erbringt Internetzugang- und Telefonieleistungen (nachfolgend „Dienste“) sowie weitere, hiermit in Zusammenhang stehende Leistungen (wie z.B. den Verkauf von Hardware) an Kunden auf Grundlage der zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarung, einschließlich des Auftragsformulars, der Auftragsbestätigung, der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung und Preisliste sowie der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“).
- (2) Der Vertrag zwischen der SWP und dem Kunden kommt durch einen elektronischen oder schriftlichen Auftrag des Kunden unter Verwendung des entsprechenden Auftragsformulars (Angebot) und den Zugang der per E-Mail oder Post übermittelten Auftragsbestätigung der SWP (Annahme) zustande. Spätestens kommt das Vertragsverhältnis bei Dienstleistungen mit Bereitstellung der Leistung (z.B. Schaltung des Festnetzanschlusses), beim Kaufvertrag mit Erhalt der Ware, zustande.

## § 2 Hausanschluss

- (1) Voraussetzung für die Erbringung der Dienste ist ein Hausanschluss der SWP sowie eine den Anforderungen des gewünschten Dienstes entsprechende Inhouse-Verkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).
- (2) Für Arbeiten am Hausanschluss und einer ggf. notwendigen Inhouse-Verkabelung hat der Kunde, soweit er nicht selbst Eigentümer oder dinglich Berechtigter ist, die Genehmigung des Eigentümers oder des dinglich Berechtigten einzuholen. Die Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücks-Nutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise dem dinglich Berechtigten und der SWP geschlossen wird.
- (3) Soweit nichts Abweichendes geregelt ist, sind die Kosten für Arbeiten am Hausanschluss und der ggf. notwendigen Inhouse-Verkabelung vom Kunden zu tragen.

## § 3 Leistungsumfang

- (1) Inhalt, Umfang und Qualität der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, einschließlich des Auftragsformulars, der Auftragsbestätigung, der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung und Preisliste sowie der AGB, die im Internet unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) eingesehen werden können.
- (2) Sofern der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen kann, besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Einstellung dieser Leistungen durch die SWP hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.
- (3) Die SWP ist in der Wahl der zur Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen eingesetzten Netztechnologie und Technik frei. Zur Netztechnologie und Technik gehören zum Beispiel Netz- und Übertragungstechnologien und -protokolle, technische Infrastrukturen und Plattformen sowie Benutzeroberflächen. Um auf technologische Neuerungen reagieren zu können, ist die SWP berechtigt, jederzeit Änderungen dieser technischen Mittel vorzunehmen, wenn dadurch die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht verändert werden. Führen Änderungen bei der Netztechnologie und Technik zu Änderungen der vertraglich vereinbarten Leistungen, gelten die Regelungen des § 6 dieser AGB.
- (4) Die SWP ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen.

## § 4 Hardware und Zugangsdaten

- (1) Für die Nutzung der Dienste ist ein Endgerät (z.B. ein Router) erforderlich, das die technischen Voraussetzungen für das Netz der SWP, insbesondere die Anforderungen der Schnittstelle des Netzabschlusspunktes, erfüllt. Die SWP verkauft dem Kunden bei entsprechender vertraglicher Vereinbarung ein solches Endgerät. Dem Kunden steht es frei, ein eigenes, geeignetes Endgerät zu verwenden.
- (2) Wenn der Kunde ein geeignetes Endgerät von der SWP kauft, geht das Eigentum an dem Endgerät erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Kunden über.
- (3) Die Leistungsverpflichtung der SWP gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die SWP mit der erforderlichen Sorgfalt vor Verkauf des Endgeräts an den Kunden ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung für die SWP weder

vorhersehbar war noch auf einem Verschulden der SWP beruht. Falls unter den vorstehenden Voraussetzungen keine Leistungspflicht der SWP besteht, wird die SWP

- den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit des Endgeräts informieren und
  - bereits bezahlte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich erstatten.
- (4) Für Endgeräte, die nicht von der SWP gekauft werden, übernimmt die SWP keinerlei Beratung, Konfiguration oder Support.
  - (5) Notwendige Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Endgeräten werden dem Kunden bei Vertragsschluss in Textform zur Verfügung gestellt.

## § 5 Leistungstermine und Fristen

- (1) Bereitstellungstermine und Fristen sind nur verbindlich, wenn die SWP diese ausdrücklich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Bereitstellung der Dienste durch die SWP geschaffen hat.
- (2) Die SWP ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der SWP nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücks-Nutzungsvertrages vorlegt. Die SWP wird den Kunden in dem Verlangen auf die beabsichtigte Kündigung hinweisen.
- (3) Die SWP ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstück-Nutzungsvertrag kündigt.
- (4) Wenn die Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Eigentümers oder eines anderen dinglich Berechtigten nicht innerhalb von sechs Monaten nach Vertragsschluss bereitgestellt werden können, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist nur wirksam, wenn die andere Vertragspartei spätestens 14 Tage vor der Rücktrittserklärung über die Absicht, vom Vertrag zurückzutreten, in Textform informiert wird.
- (5) Unvorhersehbare, unvermeidbare, außerhalb des Einflussbereiches der SWP liegende und von der SWP nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden –, die der SWP die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, entbinden die SWP für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die SWP, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

## § 6 Änderungen der Leistungen und der AGB

- (1) Die SWP ist berechtigt, diese AGB zu ändern, soweit dies aufgrund von Umständen erforderlich ist, deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertrages in nicht unbedeutendem Maß stören würde. Auf Grundlage von Satz 1 dürfen wesentliche Regelungen des Vertrages (dies sind Regelungen über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen, die Laufzeit und Kündigungsregelungen) nicht geändert werden.
- (2) Die SWP ist berechtigt, die AGB zu ändern, um hierdurch nach Vertragsschluss entstandene Regelungslücken zu schließen, die nicht unerhebliche Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages verursachen können. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung zur Wirksamkeit von Bestimmungen dieser AGB ändert, wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB von der Rechtsprechung für unwirksam erklärt werden oder eine Gesetzesänderung zur Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB führt.
- (3) Die SWP ist berechtigt, die vereinbarten Leistungen zu ändern, wenn und soweit dies aus triftigem, bei Vertragsschluss nicht vorhersehbarem Grund erforderlich ist und durch die Änderung das Verhältnis von Leistungen der SWP und Gegenleistung des Kunden nicht zu Ungunsten des Kunden beeinflusst wird. Ein triftiger Grund liegt vor,
  - wenn die Leistung in der bisherigen vertraglich vereinbarten Form aufgrund neuer technischer Entwicklung nicht mehr erbracht werden kann oder
  - neue oder geänderte gesetzliche oder sonstige hoheitliche Vorgaben eine Leistungsänderung erfordern.
- (4) Änderungen der AGB oder der Leistungen gemäß § 6 Absätze 1 bis 3 dieser AGB teilt die SWP dem Kunden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor ihrem geplanten Wirksamwerden in Textform mit. Im Falle einer Änderung steht dem Kunden das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten

frühestens zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Der Kunde kann die Kündigung innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Änderungsmitteilung erklären. Auf den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht wird die SWP den Kunden in der Änderungsmitteilung besonders hinweisen.

- (5) Ein Kündigungsrecht nach dem vorstehenden Absatz 4 steht dem Kunden nicht zu, wenn die Änderungen
- ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind oder
  - rein administrativer Art sind und keine negativen Auswirkungen auf den Kunden haben oder
  - unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben sind.

### § 7 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die vom Kunden an die SWP zu zahlenden Entgelte ergeben sich aus dem Vertrag einschließlich der jeweils geltenden Preisliste. Die geltende Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der SWP oder unter [www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag](http://www.stadtwerke-pforzheim.de/privatkunden/tk/vertrag) eingesehen werden.
- (2) Die Zahlungspflicht für die Dienste beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten für jeden Dienst separat erfolgen.
- (3) Der Kunde ist auch zur Zahlung der 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.
- (4) Als Abrechnungszeitraum gilt der Kalendermonat.
- (5) Die Entgelte werden mit Zugang der jeweiligen Rechnung fällig. Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für Leistungen des vorausgegangenen Monats. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses taggenau berechnet.
- (6) Die Zahlung erfolgt standardmäßig per SEPA-Lastschriftverfahren. Andere Zahlungsweisen sind individuell und schriftlich zu vereinbaren.
- (7) Die Entgelte werden von der SWP frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang und Ankündigung der Abbuchung im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden eingezogen. Der Kunde ist 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 SWP dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift gemäß Preisliste in Rechnung.
- (8) Der Kunde ist verpflichtet, der SWP etwaige Änderungen der Bankverbindung umgehend mitzuteilen.
- (9) Die SWP ist berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift nicht erfolgen konnte.
- (10) Sofern der Kunde der SWP kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass der Rechnungsbetrag spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem Konto der SWP gutgeschrieben ist.
- (11) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der Preisliste berechnet. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.
- (12) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die SWP berechtigt, den Zugang des Kunden zu den Diensten unter den Voraussetzungen des § 9 Absatz 1 dieser AGB zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt von der Sperre unberührt.
- (13) Wird der SWP nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), ist die SWP 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 SWP den Vertrag ganz oder teilweise kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWP ausdrücklich vorbehalten.
- (14) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen oder Doppelzahlungen, werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- (15) Gegen Ansprüche der SWP kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen.
- (16) Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### § 8 Rechnungstellung und Rechnungsbeanstandung

- (1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der SWP standardmäßig 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. Der Kunde erhält die Rechnung zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse.
- (2) Auf Antrag des Kunden erstellt die SWP im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung

(Einzelverbindungsnaehweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

- (3) Rechnungsbeanstandungen müssen bei der SWP innerhalb einer Frist von 8 Wochen nach Zugang der Rechnung in Textform (z.B. per Brief, Fax oder E-Mail) eingegangen sein. Die SWP wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

### § 9 Zugangssperre/Sperre zum Schutz vor Kosten

- (1) Die SWP ist berechtigt, die Inanspruchnahme von Diensten durch den Kunden nach Maßgabe des § 61 TKG ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,- Euro in Verzug ist und die SWP 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,- Euro bleiben nicht titulierte Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat. Ebenso außer Betracht bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter, auch wenn diese abgetreten worden sind. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt unberührt.
- (2) Im Übrigen darf die SWP eine Sperre nur durchführen, wenn
- a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung des Anschlusses oder einer Manipulation durch Dritte besteht. Eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen das Verbindungsaufkommen und die Höhe der Entgeltforderung der SWP in besonderem Maße ansteigen und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder
  - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWP, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit drohen.
- (3) Sperren nach den voranstehenden Absätzen 1 und 2 werden auf die betroffenen Leistungen beschränkt und solange aufrechterhalten, wie der Grund für die Sperre fortbesteht.
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperre verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu bezahlen. (Ent-)Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.
- (5) Auf Antrag des Kunden in Textform sperrt die SWP netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 50 TKG sowie Kurzwahldienste, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Freischaltung eines Rufnummernbereiches können der gültigen Preisliste entnommen werden.

### § 10 Regelungen zum Anbieterwechsel und Pönalen

- (1) Damit im Falle eines Wechsels zu einem anderen Anbieter die Leistung nicht oder nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
- Der Kunde muss seinen Vertrag mit der SWP fristgerecht gekündigt haben und der vom neuen Anbieter übermittelte, vollständig und zutreffend ausgefüllte Anbieterwechselauftrag muss spätestens 7 Arbeitstage vor dem Datum des Vertragsendes bei der SWP eingehen.
- (2) Für den Fall, dass eine Leistungserbringung der SWP gemäß § 59 TKG über das Vertragsende hinaus erforderlich sein sollte, hat die SWP als abgebendes Unternehmen für die weitere Leistungserbringung im Zeitraum von Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Entgeltanspruch gegenüber dem Kunden. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 % reduzieren, es sei denn, die SWP als abgebender Anbieter weist nach, dass der Kunde die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die SWP taggenau.
- (3) Entschädigungsregelungen für den Fall, dass der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen wird, sowie für die Fälle, dass
- eine Störung von der SWP nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt wird,
  - die Mitnahme einer Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens am dem Arbeitstag erfolgt, der auf den mit dem Kunden vereinbarten Tag folgt, oder
  - ein Kundendienst- oder Installationstermin von der SWP versäumt wird,
- sind in Kapitel 5 der Leistungsbeschreibung enthalten.

### § 11 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der SWP unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Anschrift und seiner für die Vertragsabwicklung benannten E-

Mail-Adresse mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der SWP den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohnsitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 16 Absatz 3 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

- (2) Sobald dem Kunden die Leistung der SWP erstmalig bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SWP geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SWP anzuzeigen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste der SWP ausschließlich bestimmungsgemäß, zu den vertraglich vereinbarten Zwecken und im vertraglich vereinbarten Umfang sowie nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen.
- (4) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet,
  - a) ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen und die vereinbarten Entgelte fristgerecht zu bezahlen;
  - b) die SWP unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - c) den Zugang zu den Diensten sowie die Dienste selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
    - die Dienste nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen zu verwenden und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
    - keine Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter (z.B. Namens-, Urheber- und Markenrechte) zu verletzen;
    - die Dienste nicht für die Übermittlung, Verbreitung oder den Hinweis auf rechts- oder sittenwidrige Inhalte zu nutzen;
    - keine gesetzlich verbotenen, unaufgeforderten Informationen oder sonstige Leistungen (wie z.B. unerwünschte und unverlangte Werbung) zu versenden;
    - die Netz-Infrastruktur und Bestandteile des Netzes der SWP nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme zu überlasten, zu stören oder zu beschädigen;
    - die Dienste nicht zum Aufbau von Standleitungen und/oder Datenfestverbindungen zu nutzen;
    - die Dienste nicht zu gewerblichen Zwecken zu nutzen; Gewerblichkeit ist auch im Falle der Nutzung durch Selbstständige, wie zum Beispiel Freiberufler, anzunehmen;
    - die Dienste nicht gewerblich weiterzuverkaufen;
    - die Dienste nicht zum Angebot von Telekommunikationsdiensten zu nutzen; es ist dem Kunden insbesondere nicht gestattet, selbst als Anbieter von Telekommunikationsdiensten mittels der von der SWP erbrachten Leistungen aufzutreten oder die Dienste zur Bereitstellung von Diensten Dritter, die den kabellosen Zugang zum Internet ermöglichen (insbesondere Hot-Spot-Diensten) zu nutzen;
    - keine Endgeräte, Hausinstallationen oder Einrichtungen anzuschließen, deren Verwendung in Deutschland unzulässig ist;
    - E-Mails und/oder Datenverkehr, die/der nicht an ihn adressiert sind/ist, nicht abzufangen und dies nicht zu versuchen;
    - einen VoIP-Anschluss mit lokalisierter Rufnummer nicht nomadisch, d.h. an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, zu nutzen; insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden in diesem Fall nicht mehr möglich ist bzw. sein kann;
  - d) alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der SWP ermöglicht, ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen und in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen;
  - e) den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen, insbesondere
    - persönliche Zugangsdaten geheim zu halten und Passwörter in angemessenen Zeiträumen zu ändern sowie alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch von Zugangsdaten, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern; der Kunde ist insbesondere zu einer unverzüglichen Änderung von Passwörtern verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis hiervon erlangt haben;
    - seine eigenen Daten stets zeitnah zu sichern, um einem etwaigen Verlust, z.B. im Falle von Installations- oder Wartungsarbeiten, vorzubeugen;
    - im Falle der Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang der SWP durch die Verwendung eines dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungssystems sicherzustellen, dass der WLAN-Zugang nicht unbefugten Dritten zugänglich gemacht wird;
  - f) die SWP unverzüglich zu informieren, wenn der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang feststellt;
  - g) bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der SWP mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist;
  - h) die SWP unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder den Verlust der von der SWP dem Kunden miet- oder leihweise überlassenen Hardware-Komponenten (z.B. eines aktiven Glasfaserabschlussgeräts (ONT)) zu informieren;

- i) alle Installations-, Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der SWP, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
- j) soweit für die betreffende Leistung der SWP die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Installations-, Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten erforderlich sind, die SWP bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten zu ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen zu schaffen;
- k) den elektrischen Strom sowie die Erdung für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung auf seine Kosten bereitzustellen;
- l) zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen; die SWP empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden;
- m) im Falle einer Störungsmeldung alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
- n) im Falle der Bereitstellung eines Einzelverbindungs nachweises sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- o) 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 des Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;

## § 12 Besondere Pflichten von Flatrate-Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, pauschal abgeleitete Leistungen (z.B. Flatrates) nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde die Flatrate

- für das Angebot von Mehrwertdiensten sowie das Angebot oder die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt;
- für die dauerhafte oder zyklische Vernetzung oder Verbindung von Standorten bzw. Telekommunikationsanlagen nutzt;
- für Verbindungen nutzt, die mittels automatisierter Verfahren (z.B. ausführbare Routinen, Apps, Programme) hergestellt werden.

## § 13 Leistungsstörungen/Gewährleistung

- (1) Die SWP erbringt 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.
- (2) Die SWP beseitigt Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach Maßgabe der Regelungen in Kapitel 3 der Leistungsbeschreibung.
- (3) Wartungsarbeiten, die den Zugang des Kunden nicht unangemessen beeinträchtigen, sind keine Störungen.
- (4) Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die SWP das Recht, dem Kunden nach Abgabe einer Störungsmeldung die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der SWP in Rechnung zu stellen.
- (5) Im Falle von
  - 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, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder
  - anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes,
 ist der Kunde unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt unter den Voraussetzungen und im Umfang des § 57 Abs. 4 TKG zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.
- (6) Die SWP hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der SWP für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (7) Die SWP bietet keine Gewähr für die im Internet abrufbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit

und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

#### § 14 Unterbrechung von Diensten

- (1) Die SWP ist 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.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der SWP voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) Die SWP ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

#### § 15 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die SWP unbegrenzt.
- (2) Soweit die SWP als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Kunden verpflichtet ist, ist die Haftung auf 12.500,- Euro je Kunde begrenzt. Besteht die Schadensersatzpflicht der SWP wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze von 30 Millionen Euro, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbeschränkung nach dem vorstehenden Sätzen 1-3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der SWP herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.
- (3) Außerhalb des Anwendungsbereichs der vorstehenden Absätze 1 und 2 haftet die SWP
  - im Falle von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Fehlen einer garantierten Eigenschaft unbegrenzt,
  - im Falle von einfacher Fahrlässigkeit nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Eine wesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sog. „Kardinalspflichten“).
- (4) Für den Verlust von Daten haftet die SWP im Falle einfacher Fahrlässigkeit unter den Voraussetzungen und im Umfang des vorstehenden Absatzes 3 nur im Umfang des typischen Wiederherstellungsaufwands, der bei regelmäßiger und der jeweiligen Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (5) Im Übrigen ist die Haftung der SWP ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen (wie das Produkthaftungsgesetz und die Datenschutzgrundverordnung) bleiben ebenso wie die Haftung für arglistig verschwiegene Mängel von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (6) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der SWP oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Leistungen der SWP oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

#### § 16 Umzug des Kunden

- (1) Die SWP 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 SWP angeboten werden.
- (2) Die SWP ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der gültigen Preisliste zu verlangen.
- (3) Wird die Leistung der SWP 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.

#### § 17 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate.

- (2) Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit ist der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (3) Die SWP weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher wichtiger Grund liegt seitens der SWP insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde zahlungsunfähig ist;
  - b) die SWP dem Kunden, nachdem eine Sperre nach § 9 Absatz 1 dieser AGB für mindestens 14 Tage besteht, schriftlich die außerordentliche Kündigung androht und der Kunde seinen ausstehenden Zahlungsverpflichtungen nicht binnen einer von der SWP in dem vorgenannten Androhungsschreiben gesetzten Abhilfefrist von 14 Tagen nachkommt;
  - c) der Kunde die Dienste gewerblich nutzt;
  - d) der Kunde Leistungen der SWP trotz Abmahnung weiterhin missbräuchlich nutzt;
  - e) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach §§ 11 und 12 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist;
  - f) der Kunde auf Verlangen der SWP nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Grundstücks-Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Grundstücks-Nutzungsvertrag kündigt;
  - g) die SWP ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss; oder
  - h) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt.
- (5) Im Falle einer vorzeitigen, außerordentlichen Kündigung des Vertrages durch die SWP aus einem vom Kunden zu vertretenden, wichtigen Grund ist der Kunde verpflichtet, der SWP einen pauschalierten Schadensersatz zu zahlen. Der zu zahlende Betrag beläuft sich auf die Hälfte der bis zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit zu zahlenden monatlichen Entgelte. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen bzw. entfällt, wenn die SWP einen höheren Schaden nachweist oder der Kunde nachweist, dass ein wesentlich geringerer oder überhaupt kein Schaden eingetreten ist.
- (6) Kündigungen müssen in Textform oder über die online bereitgestellte Kündigungsschaltfläche erfolgen.

#### § 18 Änderung und Kündigung von waipu.tv-Verträgen

- (1) Die Änderung und Kündigung eines Vertrages mit der Exaring AG zum Bezug von waipu.tv hat gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Exaring AG (dort § 15) über die SWP und gemäß den Regelungen dieser AGB zu erfolgen.
- (2) Dem Kunden steht es offen, zum Ende eines jeden Vertragsmonats von dem Tarif waipu.tv Comfort in den Tarif waipu.tv Perfect Plus zu wechseln. Der beabsichtigte Wechsel ist der SWP spätestens 14 Tage vor Ende des Vertragsmonats in Textform anzuzeigen. Ein Wechsel von dem Tarif waipu.tv Perfect Plus in den Tarif waipu.tv Comfort ist nur nach Maßgabe der nachfolgenden Kündigungsbedingungen möglich.
- (3) Der Vertrag zum Bezug von waipu.tv kann von dem Kunden erstmals ordentlich mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit des SWP MaxOn-Vertrages (siehe § 17 Abs. 1 dieser AGB) gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit des SWP MaxOn-Vertrages ist der Vertrag zum Bezug von waipu.tv jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung eines Vertrages zum Bezug von waipu.tv aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (5) Die Kündigung muss in Textform gegenüber den SWP erklärt werden oder über die online von der SWP bereitgestellte Kündigungsschaltfläche erfolgen.
- (6) Im Falle einer Kündigung des SWP MaxOn-Vertrages endet mit Wirksamwerden dieser Kündigung automatisch auch der Vertrag des Kunden mit der Exaring AG zum Bezug von waipu.tv.

#### § 19 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Der Kunde kann sich zur außergerichtlichen Beilegung eines Streits mit der SWP über die in § 68 TKG genannten Fälle durch einen Antrag an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden. Die SWP ist bereit, an dem Schlichtungsverfahren vor der Bundesnetzagentur teilzunehmen. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.