Allgemeine Geschäftsbedingungen

der Stadtwerke Geesthacht für Telekommunikationsdienstleistungen und Media-Dienste (Media-AGB)

Stadtwerke Geesthacht
Zukunft beginnt Zuhause

Stand: 01.12.2021

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

1.1 Die Stadtwerke Geesthacht GmbH („Stadtwerke“) bieten verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen, sowie den Verkauf mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router an. Diese Leistungen werden auf der Webseite der Stadtwerke beworben und können u.a. dort bestellt werden.

1.2 Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und die Stadtwerke ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

1.3 Die aktuell geltenden AGB sind unter www.stadtwerke-geesthacht.de während des Bestellprozesses und während ihrer Geltungsdauer auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden.

1.4 Die Vertragsbeziehung der Parteien (Vertragsgrundlage) regelt sich in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge:
- Auftrag des Kunden und Auftragsbestätigung der Stadtwerke
- Preisübersichten
- diese AGB
- Leistungsbeschreibung.

1.5 Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von den Stadtwerken erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 19 und 20.

1.6 Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 17.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzschutzvorschriften aus der DS-GVO und dem TTDSG sowie BDSG.

1.7 Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von den Stadtwerken zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB unter vorrangiger Regelung des § 57 TKG führen (siehe Ziffer 22).

2. Vertrag über Telekommunikations-Dienstleistungen

2.1 Alle Angebote der Stadtwerke, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

2.2 Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der Stadtwerke, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

2.3 Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite durch die Stadtwerke stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an den Kunden dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an Stadtwerke dar. Der Kunde kann die von ihm gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen und konfigurieren. Auf Wunsch stellt ihm Stadtwerke dann die Vertragsdokumente für die Bestellung des Kunden zum Download zusammen und übersendet diese an den Kunden zusätzlich per E-Mail oder auf andere geeignete Weise. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und Einzelverbindungsnachweisen, E-Mail-Adresse) zu machen, damit Stadtwerke hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und Vorvertragliche Information nach § 55 TKG) bereitstellen kann.

2.4 Nach Download und Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt kann der Kunde diese prüfen und gegebenenfalls durch eine neue Auswahl auf der Webseite der Stadtwerke korrigieren. Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Der Kunde ist an eine Bestellung 30 Tage gebunden. In dieser Zeit wird Stadtwerke diese Bestellung prüfen.

2.5 Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellen die Stadtwerke dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 18, 19, 20). Ist es den Stadtwerken aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 20). Die von den Stadtwerken erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 19 und 20.

2.6 Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn die Stadtwerke das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annehmen. Im Falle von Internet- und Telefonie- und TV-Schaltungen kann die Annahme insbesondere auch erklärt werden durch Mitteilung des Schaltungstermins. Im Falle von Telefoniediensten kann die Annahme des Angebots auch durch die Einspielung und Freischaltung von Rufnummern erfolgen. Die Stadtwerke sind berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.7 Die Stadtwerke können im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 6 Abs. 1 lit f) DS-GVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden.

2.8 Die Stadtwerke können zu den einzelnen Leistungen freibleibend Optionen, besondere Leistungsmerkmale sowie zusätzliche Leistungen anbieten. Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn der Kunde diese mit den Stadtwerken ausdrücklich vereinbart. Die Einzelheiten richten sich nach der jeweiligen Option und deren vertraglicher Beschreibung.

3. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

3.1 Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

4. Leistungen der Stadtwerke

4.1 Die von den Stadtwerken zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.4 dieser AGB. Die Stadtwerke erbringen 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. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, sind wir bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei. Ergänzend gilt folgendes:

4.2 Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Netzanschluss gemäß nachfolgenden Netzanschluss-AGB sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose).

4.3 Sowohl für den Netzanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücknutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer bzw. Rechteinhaber und den Stadtwerken geschlossen wird.

4.4 Soweit die Stadtwerke eine Leistung zu erbringen oder bereitzustellen haben, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der Stadtwerke entfällt insoweit, es sei denn, den Stadtwerken ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen.

4.5 Die Stadtwerke können sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, sind die Stadtwerke in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. Die Stadtwerke sind berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegenstehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.

4.6 Die Stadtwerke bemühen sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 25). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung oder auf eine jederzeitige Verbindungsmöglichkeit unter Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies den Stadtwerken schriftlich unter Angabe von Gründen mitgeteilt, werden die Stadtwerke den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungseinstellung oder beschränkung und deren Beginn im Vorhinein unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.

4.7 Die Stadtwerke sind berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, /würmern, /trojanern, Hack/ DosAttacken o. Ä. oder zur Durchführung betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Die Stadtwerke werden den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, sind die Stadtwerke berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag fristlos zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicherheit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges kann der Kunde die Stadtwerke unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

4.8 Die Stadtwerke sind nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

4.9 Soweit für die Erbringung der Leistungen der Stadtwerke Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernehmen die Stadtwerke keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und

damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Stadtwerke treten jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 24 und 25).

5. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

5.1 Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn die Stadtwerke diese ausdrücklich schriftlich bestätigen, der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die Stadtwerke geschaffen hat, so dass die Stadtwerke den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt einbringen kann.

5.2 Die Stadtwerke sind berechtigt, den Mediavertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Stadtwerke nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt.

5.3 Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabern nicht innerhalb von 6 (sechs) Monaten nach Unterzeichnung des Mediavertrages bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Mahnung gegenüber den Stadtwerken mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 (vierzehn) Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

5.4 Geht das Eigentum an dem Grundstück an einen Dritten über, so tritt der neue Eigentümer in die Rechte und Pflichten aus dem Grundstücknutzungsvertrag ein.

5.5 Geraten die Stadtwerke in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 (vierzehn) Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

5.6 Unvorhersehbares, unvermeidliches und außerhalb des Einflussbereiches der Stadtwerke liegende und von den Stadtwerken nicht vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leistungscarriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern der Stadtwerke oder deren Unterlieferanten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von den Stadtwerken autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten – entbinden die Stadtwerke für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die Stadtwerke, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 10 Tage, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten; eventuell im Voraus entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 24 und 25.

5.7 Für den Fall, dass Stadtwerke einen vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 25.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat die Stadtwerke unverzüglich jede Änderung seines Namens und seines Wohnsitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, den Stadtwerken den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Mediavertrag ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet die Stadtwerke-Dienste bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz (TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:

- die Stadtwerke unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
- die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
- die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
- anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem Telekommunikationsgesetz (TKG) Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
- den Stadtwerken erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldung) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen;
- nach Abgabe einer Störungsmeldung, den Stadtwerken durch die Überprüfung ihrer Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.

6.3 Der Kunde

- darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück am vorgelagerten Breitbandverteilnetz der Stadtwerke bis zum Übergabepunkt selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverteilanlage an den Übergabepunkt,
- hat den Stadtwerken ggf. Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverteilanlage ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines Anderen zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.

7. Eigentum der Stadtwerke

Von den Stadtwerken beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der Stadtwerke, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die die Stadtwerke vom bisherigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten /einrichtungen. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlassenen Geräte/Smartkarten an die Stadtwerke unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rücktransport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von den Stadtwerken gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrtkosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenen Verlust oder einer vom Kunden zu vertretenen Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes/ einer Smartkarte wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. Die Stadtwerke sind jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entsprechende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

8. Nutzungen durch Dritte

8.1 Eine direkte oder mittelbare Nutzung der Stadtwerke-Dienste durch Dritte ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Stadtwerke gestattet.

8.2 Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde diese ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Wird die Nutzung durch Dritte nicht gestattet, ergibt sich daraus kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch für den Kunden.

8.3 Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

9. Unterbrechung von Diensten, Entstörung und Gewährleistung

9.1 Stadtwerke ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise 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.

9.2 Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von Stadtwerke voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

9.3 Die Stadtwerke sind berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

9.4 Die Stadtwerke werden Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen unverzüglich, auch nachts sowie an Sonn- und Feiertagen, nachgehen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich beseitigen. Falls der Kunde die Ursache für Störung an seinem Anschluss zu vertreten hat, wird gegebenenfalls ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

9.5 Die Stadtwerke unterhalten eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter 04152 929-123 in den Zeiträumen Montag - Freitag 7-22 Uhr, Samstag 8-14 Uhr oder via E-Mail an service@stadtwerke-geesthacht.de in den Zeiträumen Montag - Freitag 9-18 Uhr erreicht werden kann.

9.6 Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 24 und 25.

10. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelverbindungsnachweis

10.1 Die jeweils gültigen Preise und Tarife für die Dienste und sonstigen Leistungen ergeben sich aus der geltenden Preisliste, die unter www.stadtwerke-geesthacht.de/media veröffentlicht ist und in den Geschäftsräumen, Bergedorfer Straße 30-32, 21502 Geesthacht, der Stadtwerke ausliegt. Die im Internet veröffentlichten Angaben haben vorrangige Geltung. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG, siehe Ziffer 22

10.2 Die Stadtwerke stellen dem Kunden die im Mediavertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Mediavertrag und der/den Anlage(n) genannten Tarifen bzw. Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Entgelte, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sämtliche Preise beinhalten den gesetzlichen Mehrwertsteuersatz. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/ Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises.

10.3 Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat, sofern im Mediavertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses tagegenau berechnet.

10.4 Die vereinbarten Entgelte sind monatlich zu zahlen und werden mit Zugang der Rechnung in voller Höhe zur Zahlung fällig. Sofern der Kunde den Stadtwerken ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, werden die Entgelte zum Fälligkeitsdatum gemäß Rechnung von den

Stadtwerken im SEPA-Lastschriftmandat-Verfahren vom Konto des Kunden abgezogen. Die Frist für die Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 10 Tage verkürzt. Soweit der Kunde den Stadtwerken kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag spätestens 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der Stadtwerke gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist, spätestens aber 30 Tage nach Zugang der Rechnung ein.

10.5 Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellen die Stadtwerke dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung. Die Stadtwerke sind berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

10.6 Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden pro Mahnschreiben pauschal mit einem Preis gem. Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten. Bei Zahlungsverzug des Kunden sind die Stadtwerke berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz nach dem Diskontsatzüberleitungsgesetz zu berechnen, es sei denn, dass die Stadtwerke im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt den Stadtwerken vorbehalten.

10.7 Bei Zahlungsverzug des Kunden sind die Stadtwerke berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der Regelungen des § 61 Abs. 4 TKG zu sperren. Ebenfalls sind die Stadtwerke berechtigt bei Zahlungsverzug sämtliche Internetdienstleistungen bzw. den Kabelfernsehanschluss zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Für die Sperre eines Anschlusses (Telefon oder Internet) wird eine Aufwandsentschädigung entsprechend der Preisliste berechnet.

10.8 Die Rechnung von Stadtwerke über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 29. Aus dieser Ziffer 29 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

10.9 Wird auf Wunsch des Kunden ein Einzelverbindungsnachweis nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt, siehe Ziffer 30.

10.10 Gegen Ansprüche der Stadtwerke kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.

10.11 Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

10.12 Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 31.

11. Elektronische Rechnung/Papierrechnung

11.1 Voraussetzung für eine elektronische Rechnung ist die gleichzeitige Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats durch den Kunden gegenüber den Stadtwerken.

11.2 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von den Stadtwerken nach seiner Wahl in Papierform oder 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 im Kundenportal unter www.stadtwerke-geesthacht.de zum Abruf in einem passwortgeschützten Bereich bereitgestellt. Der Rechnungsabruf über das Kundenportal erfolgt über Kundenlogin und Kundenpasswort, die dem Kunden schriftlich vor der ersten Nutzung mitgeteilt werden. Der Kunde hat mindestens einmal monatlich die Rechnungsdaten im Kundenportal abzurufen. Sämtliche Entgelte sind 10 Kalendertage nach Rechnungsdatum fällig und ohne Abzug zu zahlen. Die Stadtwerke sind berechtigt, für Rechnungen in Papierform ein Entgelt zu erheben.

12. Bonitätsprüfung

12.1 Die Stadtwerke und Partnerunternehmen („Stadtwerke“) sind berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunfteien Auskünfte einzuholen. Die Stadtwerke sind ferner berechtigt, den genannten Auskunfteien Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z.B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Vertragsverhältnisses solche Daten aus anderen Vertragsverhältnissen bei der Schufa oder anderen Auskunfteien anfallen, können die Stadtwerke hierüber ebenfalls Auskunft erhalten.

12.2 Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies nach § 31 BDSG zulässig ist.

13. Miet- oder leihweise Hardware-Überlassung

13.1 Je nach Vertragstyp / Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von den Stadtwerken angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp / Produkt von den Stadtwerken leih- oder mietweise überlassen werden.

13.2 Von den Stadtwerken miet- oder leihweise überlassene Hardware (Service- und Technikeinrichtungen, einschließlich der von ihr installierten Leitungsrohre, Glasfaserkabel, Schaltschränke, Multiplexer, Media-Box, Kabelreceiver, Modems etc.) werden ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleiben im Eigentum der Stadtwerke, soweit nicht mit dem Kunden etwas anderes (z.B. Kauf) ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.

13.3 Die Stadtwerke sind berechtigt, für die miet- oder leihweise Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-) Rechnung, soweit die Hardware in vertragsgemäßem Zustand zurückgegeben wird.

13.4 Die Stadtwerke behalten sich vor, die Software/Firmware der miet- oder leihweise überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür den Stadtwerken entsprechenden Zugang zu gewähren.

13.5 Der Kunde ist verpflichtet, den Stadtwerken über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, können die Stadtwerke den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.

13.6 Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der miet- oder leihweise überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware als pauschalierter Schadensersatz zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenes Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden von der Entschädigungssumme abgezogen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass den Stadtwerken kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

13.7 Schadensersatzansprüche gegen die Stadtwerke wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 32 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

14. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

14.1 Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch die Stadtwerke zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren Folgendes:

14.2 Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Subventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

14.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. Beim Erwerb von Hardware, die seitens der Stadtwerke als Gebrauchtware veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

14.4 Den Stadtwerken steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesserungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen kann der Kunde weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern der Kunde kein Verbraucher ist, weil er keine natürliche Person ist oder im Rahmen seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, haben die Stadtwerke das Recht, den Kunden zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber einem Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht des Kunden unberührt, seine Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber den Stadtwerken geltend zu machen. Ferner beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden, der nicht Verbraucher ist, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

14.5 Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von den Stadtwerken mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

14.6 Schadensersatzansprüche gegen die Stadtwerke wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziffer 32 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

15. Flatrates und Minutenpakete

15.1 Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.

15.2 Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele / Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzeilen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

15.3 Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.

15.4 Die von den Stadtwerken angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

15.5 Die Stadtwerke behalten sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.

15.6 Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK- oder Internetsondervertrag nicht

mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.

15.7 Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

15.8 Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergünstigung bekommen.

15.9 Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen oder der Minutenpakete ist der Kunde verpflichtet,

- keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;
- keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;
- keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;
- sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;
- keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzu- stellen, für die keine Flatrate oder kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;
- keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten;
- einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.

15.10 Im Rahmen der Nutzung von vertraglich vereinbarten Minutenpaketen werden dem Kunden nach dem Ablauf der Inklusivminuten die Verbindungsentgelte entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Nicht verbrauchte Minutenpakete können nicht in den folgenden Abrechnungszeitraum übertragen werden.

16. Besondere Bedingungen für den Internet-Zugang

16.1 Die Stadtwerke stellen dem Kunden nach den vereinbarten Bedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung einen Internetanschluss nur dann zur Verfügung, sofern dies ausdrücklich zum vereinbarten Leistungsgegenstand gehört. Ist dies der Fall, gilt:

16.2 Die hiernach bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Bei kupferbasierten Anschlüssen kann es aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. Den Stadtwerken steht deshalb für diesen Fall, sofern die Stadtwerke die Änderung der Bandbreite aus eigenen Mitteln nicht beheben können, ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Hierzu gilt:

16.3 Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von den Stadtwerken nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat ab Zugang des Schreibens auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für den Kunden zur Verfügung stehenden Anschlussleitung objektiv ändert. Die Stadtwerke werden ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Hinsichtlich dieser Vertragsänderung gelten das Verfahren und die Rechte des Kunden nach Ziffer 22 und § 57 TKG.

16.4 Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten und respektiert Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

16.5 Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch die Stadtwerke insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

16.6 Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet. Es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden ohne entsprechende Vereinbarung mit den Stadtwerken.

16.7 Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von den Stadtwerken angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von den Stadtwerken zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (z. B. Router) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

16.8 Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.

16.9 Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen. Nach unverzüglicher Mitteilung haftet der Kunde für die bis zum Eingang der Mitteilung bei den Stadtwerken anfallenden nutzungsabhängigen Entgelte nur bis zu einem Höchstbetrag von 100,00 €. Der Kunde haftet über den Höchstbetrag nach Satz 1 hinaus für alle nutzungsabhängigen Entgelte die bis zur unverzüglichen Mitteilung nach Satz 1 dieses Absatzes anfallen, wenn er die unverzügliche Mitteilung schuldhaft unterlässt.

16.10 Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Internetzugang der Stadtwerke zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht unberechtigten Dritten zugänglich gemacht wird.

16.11 Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. Die Stadtwerke sind nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

16.12 Die Stadtwerke sind nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet.

16.13 Es ist verboten, Daten auf den Server herauf- oder herunterzuladen, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind. Dieses Verbot bezieht sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt. Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen der Stadtwerke dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.

16.14 Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.

16.15 Falls die Stadtwerke in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte verantwortlich gemacht werden sollten, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Stadtwerke bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde die Stadtwerke im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde den Stadtwerken zu ersetzen.

16.16 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Stadtwerke mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.

16.17 Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.

16.18 Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Stadtwerke ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.

17. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

17.1 Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 18 bis 36 gewährten Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwas aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

17.2 Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die § 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinstunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzie-lungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.

17.3 Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätepaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

17.4 Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 17.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

18. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstemerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

18.1 Stadtwerke veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Information (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstequalität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).

18.2 Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmale der Dienste, Tarife, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegende Rechte des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).

18.3 Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite www.stadtwerke-geesthacht.de.

18.4 Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

19. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO

19.1 Für Internetzugangsdienste stellen die Stadtwerke die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der Stadtwerke als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

19.2 Die Stadtwerke geben in jeder Rechnung die nach Transparenz-VO verpflichtenden Angaben zur Vertragslaufzeit an.

19.3 Die Stadtwerke weisen für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter www.bundesnetzagentur.de und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.

19.4 Zudem weisen die Stadtwerke auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsrate nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

19.5 Die Messung der Datenübertragungsrate, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1,) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

19.6 Falls die Stadtwerke mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, werden die Stadtwerke dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

19.7 Innerhalb des Netzes erfolgt eine Einteilung in Verkehrsklassen (z.B. Voice, Video, Critical Application, Best Effort), die mit Qualitätsparametern versehen (z.B. Availability, Frame Delay, Jitter, Frame Loss Ratio) sind. Die Steuerung erfolgt in den Systemen automatisch (Queuing), dabei werden im Falle von Überlastung Dienste wie Voice priorisiert.

20. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)

20.1 Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellen die Stadtwerke ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGG genannten Informationen zur Verfügung.

20.2 Zudem stellen die Stadtwerke dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung.

20.3 Die in den Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

20.4 Zudem stellen die Stadtwerke vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

21. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

21.1 Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 17.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch die Stadtwerke, spätestens aber mit Freischaltung des Stadtwerke-Anschlusses des Kunden.

21.2 Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einem Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

21.3 Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

21.4 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z.B. wegen der Verlängerung einzelner Leistungen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen. In jedem Fall werden die Stadtwerke aber die zulässigen Vertragslaufzeiten nach § 56 TKG beachten.

21.5 Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

21.6 Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z.B. wegen der Bestellung von Optionen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen.

21.7 Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für die Stadtwerke insbesondere vor, wenn

21.8 wegen Zahlungsverzuges des Kunden eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Stadtwerke die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

- der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,
- die Stadtwerke ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
- der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der Stadtwerke vornimmt,
- oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von den Stadtwerken grob missbräuchlich nutzt.
- Verstößt der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 6 genannten Pflichten, sind die Stadtwerke nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

21.9 Kündigen die Stadtwerke den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so können die Stadtwerke vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50 % der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der Stadtwerke bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

22. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)

22.1 Bei einer Änderung der von den Stadtwerken zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen die Stadtwerke dem Kunden Zugang gewährt, können die Stadtwerke die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass die Stadtwerke nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dies gilt insbesondere auch für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (wie z.B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH, deren mit dieser im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

22.2 Ändern die Stadtwerke die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

22.3 Die Stadtwerke werden den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG.

22.4 Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit die Stadtwerke die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpassen.

23. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)

23.1 Die Stadtwerke beraten aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Kunden hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Die Stadtwerke erteilen Kunden Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

23.2 Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung auf dem Rechnungsdokument.

24. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

24.1 Im Falle von

- erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstequalitätsparametern 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 Internetzugangs-dienstes,

24.2 ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte

Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG 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.

24.3 Die vorstehende Regelung gelten nach bei einem sog. „Angebotspaket", welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

25. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

25.1 Der Kunde kann von den Stadtwerken bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass dieser eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Kunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

25.2 Die Stadtwerke haben den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

25.3 Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Kunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. 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 Kunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

25.4 Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von den Stadtwerken versäumt, kann der Kunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

25.5 Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.

26. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

26.1 Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, 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.

26.2 Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

26.3 Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

26.4 Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Ver-trägen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

26.5 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeteilte Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden:

- im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und
- im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort.

26.6 Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

26.7 Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar. Für die Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste gilt Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Endnutzer jederzeit die Mitnahme der ihm zugeteilten Rufnummer verlangen kann. Der bestehende Vertrag zwischen dem Endnutzer und dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste bleibt davon unberührt. Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endnutzer eine neue Rufnummer zuzuteilen.

26.8 Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

26.9 Bei Kündigung des Telefonvertrages mit den Stadtwerken bestätigen die Stadtwerke die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so sind wir berechtigt, diese Nummer

- für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von Stadtwerke zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,
- für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu Stadtwerke gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

27. Umzug (vgl. § 60 TKG)

27.1 Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, sind die Stadtwerke als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Stadtwerke diese dort anbieten. Die Stadtwerke können ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

27.2 Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

27.3 Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

28. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

28.1 Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig, wenn dies in der vereinbarten Preisliste bestimmt ist.

28.2 Endnutzer können von dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Mobilfunknetz verlangen, dass die Identifizierung ihres Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.

28.3 Die Stadtwerke können nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

28.4 Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers dürfen die Stadtwerke eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. Die Stadtwerke müssen die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

28.5 Die Stadtwerke dürfen eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

28.6 Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

28.7 Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

28.8 Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, sind die Stadtwerke berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu werden die Stadtwerke dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.

29. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

29.1 Rechnungen der Stadtwerke haben den Inhalt nach § 62 TKG.

29.2 Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlich Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.

29.3 Zahlt der Endnutzer den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreit ihn diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.

29.4 Hat der Endnutzer vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

29.5 Die Stadtwerke als rechnungsstellendes Unternehmen werden den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

30. Anspruch auf Einzelverbindungsnachweis (§ 65 TKG)

30.1 Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen, wenn er dies vorab – widerruflich - verlangt hat. Hierzu gilt:

30.2 Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungsnachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungsnachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

30.3 Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungsnachweis erforderlich und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungsnachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

31. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

31.1 Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen sind gegenüber den Stadtwerken innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. Die Stadtwerke werden den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei den Stadtwerken maßgebend.

31.2 Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, werden die Stadtwerke das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgeltnachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

32. Haftung (vgl. 70 und 69 TKG)

32.1 Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften die Stadtwerke unbegrenzt.

32.2 Für Vermögensschäden, die von den Stadtwerken, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haften die Stadtwerke nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

32.3 Für Vermögensschäden, die die Stadtwerke, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 32.2 erfasst sind, haften die Stadtwerke unbegrenzt.

32.4 Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 33.1 bis 33.3 erfasst sind, haften die Stadtwerke nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

32.5 Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500, - Euro je Schadensfall.

32.6 Die Stadtwerke haften nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Stadtwerke-Leistungen unterbleiben.

32.7 Die Stadtwerke haften nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

32.8 In Bezug auf die von den Stadtwerken entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

32.9 Für den Verlust von Daten haften die Stadtwerke über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

32.10 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter der Stadtwerke, der Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

32.11 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

32.12 Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

32.13 Soweit die Stadtwerke aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

33. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TTDSG)

33.1 Die Stadtwerke tragen – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass der Kunde entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

33.2 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inverssuche möglich ist. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden („Inverssuche“).

33.3 Die Stadtwerke dürfen bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

34. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

34.1 Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

- die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,
- 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 (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
- Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

34.2 Das Schlichtungsverfahren endet, wenn

- der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,
- Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder
- die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

34.3 Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und SPD Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

35. Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen durch den Kunden

35.1 Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste der Stadtwerke (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikationsendeinrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besonderen Regelungen und Hinweise:

35.2 Telekommunikationsendeinrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Stadtwerke oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen zu entsprechen.

35.3 Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikationsendeinrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Endeinrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. Die Stadtwerke weisen ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung in ihrem Verantwortungsbereich liegen.

35.4 Der Kunde wir zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglich hat und die Stadtwerke keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

35.5 Die Stadtwerke werden dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikationsendeinrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

35.6 Zur vorgenannten Information sind die Stadtwerke gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass Stadtwerke dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikationsendeinrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit der von ihn genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

35.7 Die Stadtwerke empfehlen den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikationsendeinrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikationsendeinrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, werden wir diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

36. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DS-GVO und TTDSG)

36.1 Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die uns unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

36.2 Die Stadtwerke werden personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DS-GVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften (BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSG.

36.3 Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. Die Stadtwerke wahren das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. Die Stadtwerke werden Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.

36.4 Die Stadtwerke werden, soweit dies für die Begründung eines Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachname (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift, ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, bisherige Rufnummer(n) (für den Fall der Rufnummernmitnahme), evtl. neu zugeteilte Rufnummer(n), gewünschte Dienste und Dienstemerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Name des Kontoinhabers sowie ggf. eine vom Kunden erteilte Werbeeinwilligung.

36.5 Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch die Stadtwerke sind den AGB beigefügt oder abrufbar unter www.stadtwerke-geesthacht.de/datenschutz.

36.6 Die von dem Kabelreceiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.

36.7 Die Stadtwerke tragen dafür Sorge, dass alle Personen, die von den Stadtwerken mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

37. Schlussbestimmungen

37.1 Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformabrede bedarf der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.4 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

37.2 Stadtwerke ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmens zulässig.

37.3 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UNKaufrechts und des internationalen Privatrechts.

37.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

37.5 Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Geesthacht Erfüllungsort und Gerichtsstand. Die Stadtwerke behalten sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

38. Anbieterkennzeichnung

Stadtwerke Geesthacht GmbH

Kundenservice
Bergedorfer Straße 30-32

Verwaltung und Technik
Mercatorstraße 67

21502 Geesthacht
Tel.: 04152 929-300
E-Mail: service@stadtwerke-geesthacht.de

Vertretungsberechtigt
Geschäftsführer: Ass. iur. Markus Prang
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Olaf Schulze

Registergericht
Amtsgericht Lübeck
HRB-Nummer: 391 GE

Umsatzsteuer-ID
DE 180 883 465
(Organträger Wirtschaftsbetriebe Geesthacht GmbH)

Herstellung eines Netzanschlusses (Netzanschluss-AGB)

1. Geltungsbereich der Bestimmungen

Die nachfolgenden Bestimmungen der Stadtwerke Geesthacht GmbH („Stadtwerke“) regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Netzanschlusses (Technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Mediadienste) und gelten zusätzlich und ergänzend zu den Media-AGB der Stadtwerke, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

2. Grundstücksbenutzung

2.1 Kunden und Anschlussnehmer, die Grundstückeigentümer sind, haben für Zwecke der örtlichen Versorgung das Anbringen und Verlegen von Leitungen zur Zu- und Fortleitung von Signalen über ihre im gleichen Versorgungsgebiet liegenden Grundstücke, ferner das Anbringen von Leitungsträgern und sonstigen Einrichtungen sowie erforderliche Schutzmaßnahmen unentgeltlich zuzulassen. Diese Pflicht betrifft nur Grundstücke, die an das von den Stadtwerken genutzte Breitbandnetz angeschlossen sind, die vom Eigentümer in wirtschaftlichem Zusammenhang mit dem angeschlossenen Grundstück genutzt werden oder für die die Möglichkeit des Signalempfangs sonst wirtschaftlich vorteilhaft ist. Sie entfällt, wenn die Inanspruchnahme der Grundstücke den Eigentümer mehr als notwendig oder in unzumutbarer Weise belasten würde.

2.2 Der Kunde oder Anschlussnehmer ist rechtzeitig über Art und Umfang der beabsichtigten Inanspruchnahme des Grundstückes zu benachrichtigen.

2.3 Kunden und Anschlussnehmer, die nicht Grundstückseigentümer sind, haben auf Verlangen der Stadtwerke die schriftliche Zustimmung des Grundstückseigentümers zur Benutzung des zu versorgenden Grundstücks im Sinne des Absatzes 1, unter Anerkennung der damit verbundenen Verpflichtungen, beizubringen.

3. Netzanschluss

3.1 Der Netzanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt. Dieser verbindet die Hausstation mit dem Breitbandnetz der Stadtwerke.

3.2 Die Stadtwerke installieren für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z.B. ein Wohnhaus) jeweils einen so genannten Hausübergabepunkt (HÜP) als Abschluss ihres Breitbandverteilnetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will, falls das Grundstück nicht im Versorgungsbereich eines anderen Hausübergabepunktes liegt. Die Stadtwerke bestimmen die technisch geeignete Stelle auf dem Grundstück/innerhalb des Wohngebäudes, an der der Netzanschluss/Hausübergabepunkt installiert wird.

3.3 Die Stadtwerke überlassen den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung der Stadtwerke in Anspruch nehmen können.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von den Stadtwerken den Hausübergabepunkt zu nutzen, wobei die durch die gemeinschaftliche Nutzung anfallenden Kosten der Hausverteilanlage angemessen auszugleichen sind.

3.5 Art und Lage des Netzanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von den Stadtwerken oder durch deren Beauftragte bestimmt.

3.6 Netzanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen der Stadtwerke und stehen in deren Eigentum oder werden über die Stadtwerke von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der Stadtwerke. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Netzanschluss. Netzanschlüsse werden ausschließlich durch die Stadtwerke oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt oder beseitigt. Die Netzanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Netzanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Netzanschlusses zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den Netzanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.

3.7 Die Stadtwerke sind berechtigt, von Netzanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Netzanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten ergibt sich aus gesonderten Berechnungen der Stadtwerke. Die Kosten werden individuell ermittelt und können dem Netzanschlussnehmer in Rechnung gestellt werden.

3.8 Jede Beschädigung des Netzanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist den Stadtwerken unverzüglich mitzuteilen.

3.9 Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z.B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung.

4. Kundenanlagen/Hausinstallation

4.1 Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem Netzanschluss/Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose ist der Netzanschlussnehmer verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich.

4.2 Die Stadtwerke sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.

4.3 Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum der Stadtwerke stehen, durch die Stadtwerke unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.

4.4 Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien der Stadtwerke verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z.B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).

5. Inbetriebsetzung/Überprüfung der Kundenanlagen

5.1 Der Kunde informiert die Stadtwerke direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme. Dazu ist das Auftragsformular der Stadtwerke zu verwenden.

5.2 Die Stadtwerke behalten sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.

5.3 Die Anbindung der Kundenanlage durch die Stadtwerke erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

5.4 Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch die Stadtwerke.

5.5 Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von den Stadtwerken festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung den Stadtwerken unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, sind die Stadtwerke nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

6. Betrieb, Erweiterung und Änderung von Kundenanlagen und Empfangsgeräten; Mitteilungspflichten

6.1 (Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der Stadtwerke oder Dritter ausgeschlossen sind.

6.2 Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterungen und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber den Stadtwerken anzumelden und ihre Ausführung mit den Stadtwerken abzustimmen.

7. Zutrittsrecht

Der Kunde hat dem Beauftragten der Stadtwerke den Zutritt zu ihrem Netzanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den Media-AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder den Stadtwerken zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

8. Technische Anschlussbedingungen

8.1 Die Technischen Anschlussbedingungen (technische Richtlinien der Stadtwerke) gelten für den Anschluss und den Betrieb von Hausverteilernetzen, die an das Breitbandversorgungsnetz der Stadtwerke angeschlossen werden. Das Hausverteilernetz ist Voraussetzung für das Angebot der Dienste für Stadtwerke Kunden. Die Stadtwerke behalten

sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind. Die Stadtwerke behalten sich weiter vor, die technischen Richtlinien zu ändern oder zu ergänzen. In Einzelfällen können die Stadtwerke bei Vorliegen besonderer Verhältnisse auch die Einhaltung von Bedingungen verlangen, die von den technischen Richtlinien abweichen.

8.2 Zweifel über Auslegung und Anwendung der technischen Richtlinien sind vor Beginn der Installationsarbeiten durch Rückfragen bei den Stadtwerken zu klären.

9. Verwendung der Signalspannung

9.1 Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.

9.2 Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz wiederholter Aufforderungen durch die Stadtwerke vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so sind die Stadtwerke berechtigt ohne Einhaltung von Fristen die Versorgung einzustellen und den Vertrag zu kündigen.

9.3 Die Entfernung oder Beschädigung der von den Stadtwerken in ihren Anlageteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenfälschung strafrechtlich verfolgt werden.

Ergänzende Allg. Geschäftsbedingungen für Fernsehen (Fernseh-AGB)

1. Geltungsbereich

Die Stadtwerke Geesthacht GmbH („Stadtwerke“) erbringen alle von ihr angebotenen Fernsehdienste und Mehrwertdienste („die Leistungen“) zu den nachstehenden „Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die zusätzlich und ergänzend zu den Media-AGB gelten, sowie zu den weiteren ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

2. Anmeldepflicht bei dem ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice

Die Anmeldung bei den Stadtwerken entbindet nicht von der Anmeldepflicht zum Rundfunkbeitrag bei dem ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice.

3. Leistungsumfang

3.1 Die Stadtwerke übergeben am Hausübergabepunkt (HÜP) des jeweiligen Netzbetreibers Rundfunksignale für:

a) Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen der Stadtwerke mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung),

b) die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp

3.2 Die Stadtwerke übermitteln die Programme nur derart und solange, wir ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/ -veranstalter ermöglichen.

3.3 Sofern die Stadtwerke Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbieten, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.

3.4 Die Stadtwerke behalten sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall werden sich die Stadtwerke um gleichwertigen Programmersatz bemühen.

3.5 Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.

3.6 Entspricht die Kundenanlage gemäß § 4 Abs. 1 der Netzanschluss-AGB nicht den technischen Anschlussbedingungen gemäß § 8 der Netzanschluss-AGB, so sind die Stadtwerke für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, Pay-TV-Programme, Video-on-Demand-Dienste) nicht verantwortlich.

4. Pflichten des Kunden

4.1 Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.

4.2 Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.

4.3 Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nichtjugendfreien Sendungen nicht gewähren.

4.4 Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit den Stadtwerken eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

4.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes der Stadtwerke installiert werden.

5. Zahlungsbedingungen

5.1 Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-Demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von den Stadtwerken gemeinsam mit dem Grundpreis für die Mediadienste in Rechnung gestellt.

5.2 Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der Video-on-Demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden.

5.3 Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so können die Stadtwerke die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z.B. Video-on-Demand-Dienste) verweigern.

5.4 Gesetzlich sind die Stadtwerke verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-Demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies den Stadtwerken schriftlich mitzuteilen.

6. Datenschutz

Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Rundfunkstaatsvertrag Anwendung.

Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,
Stadtwerke Geesthacht GmbH, Mercatorstr. 67, 21502 Geesthacht, Telefon: 04152 929-321, Fax: 04152 929320, E-Mail: service@stadtwerke-geesthacht.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Widerrufsfolgen

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.
Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An
Stadtwerke Geesthacht GmbH
Mercatorstr. 67
21502 Geesthacht
Telefon: 04152 929-321, Fax: 04152 929320
E-Mail: service@stadtwerke-geesthacht.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s):

Datum:

(*) Unzutreffendes streichen.

Besuchen Sie uns auch an unseren Standorten:

Kundenservice Geesthacht
Bergedorfer Straße 30-32
21502 Geesthacht

Öffnungszeiten:
Montag bis Freitag:
09:00 – 18:00 Uhr
Samstag:
09:30 – 12:30 Uhr

Kundenservice Schwarzenbek
Lauenburger Straße 2
21493 Schwarzenbek

Kundenservice Büchen
Lauenburger Straße 26
21514 Büchen

So erreichen Sie uns:

Tel.: 04152 929-300
Fax: 04152 929-320

service@stadtwerke-geesthacht.de
www.stadtwerke-geesthacht.de

Stadtwerke Geesthacht
Zukunft beginnt Zuhause