

# Vertragsunterlagen Glasfaser Business

## Bestehend aus

---

Auftrag

---

Aufnahme Teilnehmerverzeichnis

---

Ausfüllhinweise Anbieterwechsel

---

Anbieterwechselauftrag

---

Leistungsbeschreibung

---

Preisliste

---

AGB

---

Datenschutzhinweise

---

# Auftrag Glasfaser Business

Vertragsunterlagen für Unternehmer im Sinne des § 14 BGB

## 1. Kundendaten

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kundennummer (falls vorhanden)	Vertragsnummer (falls vorhanden)
<input type="text"/>	
Firmenname und Rechtsform	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name	Vorname
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
<input type="text"/>	
HRA/HRB-Register-Nr.	

## Ansprechpartner

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name	Vorname
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geburtsdatum (des Ansprechpartners bei Einzelfirmen)	E-Mail-Adresse
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rufnummer Ansprechpartner	Mobilfunknummer Ansprechpartner

## Anschlussort

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
<input type="text"/>	
Lage TAE oder Home-ID	

## Rechnungsanschrift (falls abweichend)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße, Hausnummer	PLZ, Ort

- Mein Unternehmen fällt unter die Regelung Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen und Unternehmen ohne Gewinnerzielungsabsicht.  
 Nach § 71 Abs. 3 TKG-2021 sind bestimmte Verbraucherschutzrechtliche Vorschriften auf „Kleinstunternehmen, kleine Unternehmen und Unternehmen ohne Gewinnerzielungsabsicht“ anzuwenden.

## 2. Ausbauvariante (wird von Städtische Werke Netz + Service GmbH ausgefüllt)

- FTTB/H (Glasfaser)     Neuanschluss

## 3. Produktauswahl

### 3.1 Pakete

#### Business Tarife

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate ab Bereitstellung aller bestellten Dienste. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit vom Kunde mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar. Service Level Basic. Entstörung innerhalb von 24 Stunden.

<input type="checkbox"/> <b>Business 100</b>	<input type="checkbox"/> <b>Business 300</b>	<input type="checkbox"/> <b>Business 500</b>	<input type="checkbox"/> <b>Business 1000</b>
100 Mbit/s Download 50 Mbit/s Upload <b>59,00 € mtl.</b>	300 Mbit/s Download 80 Mbit/s Upload <b>69,00 € mtl.</b>	500 Mbit/s Download 80 Mbit/s Upload <b>79,00 € mtl.</b>	1000 Mbit/s Download 100 Mbit/s Upload <b>89,00 € mtl.</b>

### Business+ Tarife

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 36 Monate ab Bereitstellung aller bestellten Dienste. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit vom Kunde mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar. Service Level Premium. Entstörung innerhalb von 8 Stunden.

<input type="checkbox"/> Business+ 100 100 Mbit/s Download 50 Mbit/s Upload <b>79,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Business+ 300 300 Mbit/s Download 100 Mbit/s Upload <b>149,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Business+ 500 500 Mbit/s Download 200 Mbit/s Upload <b>299,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Business+ 1000 1000 Mbit/s Download 500 Mbit/s Upload <b>449,00 € mtl.</b>
--	--	--	--

### Business Up+ Tarife

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate ab Bereitstellung aller bestellten Dienste. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit vom Kunde mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar. Service Level Gold. Entstörung innerhalb von 8 Stunden.

<input type="checkbox"/> Business 300 Up+ 300 Mbit/s Download 300 Mbit/s Upload <b>299,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Business 500 Up+ 500 Mbit/s Download 500 Mbit/s Upload <b>679,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Business 1000 Up+ 1000 Mbit/s Download 1000 Mbit/s Upload <b>979,00 € mtl.</b>
---	---	--

### 3.2 Zusätzliche Optionen Internet

<input type="checkbox"/> Öffentliche statische IPv4-Adresse Einrichtung <u>einer</u> statischen, öffentlichen IPv4 Adresse <b>0,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Öffentliche statische IPv4-Adressen (zzgl. 20,00 € einmalige Anschlussgebühr) <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 5 statische IPv4-Adressen (29-Netz) <b>30,00 € mtl.</b></li> <li><input type="checkbox"/> 13 statische IPv4-Adressen (28-Netz) <b>65,00 € mtl.</b></li> <li><input type="checkbox"/> 29 statische IPv4-Adressen (27-Netz) <b>130,00 € mtl.</b></li> <li><input type="checkbox"/> 61 statische IPv4-Adressen (26-Netz) <b>260,00 € mtl.</b></li> </ul>
---	--

### 3.3 WLAN-Lösungen Mehrwert-Hotspot

(Die Einrichtungspauschale beträgt einmalig 99,00 €)

<input type="checkbox"/> Starter-Kit WLAN-Router inkl. Hotspot (Router zur Ausleuchtung eines Bereichs, erweiterbar um bis zu vier Accesspoints für Innen- oder Außenbereiche) <b>29,00 € mtl.</b>	<input type="checkbox"/> Erweiterung Indoor Erweiterungspaket Indoor, (optional) Accesspoint Indoor inkl. PoE-Adapter / je AP <b>12,00 € mtl.</b> ..... Anzahl	<input type="checkbox"/> Erweiterung Outdoor Erweiterungspaket Outdoor, (optional) Accesspoint Outdoor inkl. PoE-Adapter / je AP <b>15,00 € mtl.</b> ..... Anzahl	<input type="checkbox"/> Individual-Kit Eigene SSID, individualisierbare Anmeldeseite, eigene Startseite, Nutzungseinstellungen und Statistiken <b>19,00 € mtl.</b>
--	--	---	---

Vertragslaufzeit	<input type="checkbox"/> 24 Monate (nur für BusinessUp+ Tarife)	<input type="checkbox"/> 36 Monate
------------------	---	------------------------------------

### 4. Vertragsbeginn

Geben Sie uns bitte noch Ihren Terminwunsch (Vertragsbeginn) an und teilen Sie uns das Laufzeitende und die Kündigungsfrist Ihres bestehenden Vertrages mit. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass Sie einen bestätigten Bereitstellungstermin mit unserer Auftragsbestätigung erhalten.

..... Terminwunsch	..... Kündigungsfrist	..... Laufzeitende	..... Bisheriger Anbieter
-----------------------	--------------------------	-----------------------	------------------------------

### 5. Telefonie - Rufnummerportierung/Portierungsauftrag

Sie können zwischen einer Telefonflatrate (ins deutsche Festnetz oder Mobilfunknetz) und einem Minutentarif wählen, indem Sie das entsprechende Feld ankreuzen. Bitte tragen Sie die Rufnummern, die Sie behalten möchten ein oder kreuzen Sie an, wie viele neue Sie benötigen.

.....  
 Ortsnetzkennzahl (Vorwahl)

Wenn Sie Ihre bestehenden Nummern behalten möchten, bitten wir Sie, den beiliegenden Anbieterwechselauftrag wie in der beiliegenden Anleitung beschrieben, vollständig auszufüllen und unterschrieben an uns zurück zu senden. Wir können damit (durch Ihre Vollmacht) die Kündigung Ihres bestehenden Telefonanschlusses zu dem von Ihnen angegebenen Wunschtermin vornehmen.

- Ich behalte die eingetragene(n) Rufnummer(n) (siehe Anbieterwechselauftrag).
- Ich behalte keine Rufnummer(n) und kündige den Vertrag selbst

Rufnummer(n) (maximal 6):

1.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Festnetz)	<input type="checkbox"/> Telefonflatrate (ins dt. Mobilfunk- netz)	<input type="checkbox"/> Auslandsflatrate

- 10er-Block
- 30er-Block
- 50er-Block
- 80er-Block
- 100er-Block
- 300er-Block
- 600er-Block
- 1.000er-Block
- Upgrade um 10 weitere Sprachkanäle mit Minutentarif
- Upgrade auf bis zu 30 Sprachkanäle

### 6. Telefonbucheintrag und Onlineverzeichnisse

Wünschen Sie einen Telefonbucheintrag und/oder einen Eintrag in öffentlichen elektronischen Medien bzw. Onlineverzeichnissen?

- Ja (siehe Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse)
- Nein

### 7. Rechnungsversand und Einzelbindungsnachweis (EVN)

- Rechnung + EVN online (kostenlos)     Rechnung + EVN per Post (zzgl. 2,52 € /je Rechnungsversand)
- EVN vollständig     EVN gekürzt     kein EVN

### 8. SEPA-Lastschriftmandat

<b>Städtische Werke Netz + Service GmbH</b>	<b>Eisenacher Straße 12</b>
Name des Zahlungsempfängers	Straße und Hausnummer
<b>34123 Kassel</b>	<b>Deutschland</b>
Postleitzahl und Ort	Land
<b>DE83ZZZ00000034656</b>	
Gläubiger-Identifikationsnummer des Zahlungsempfängers	
Mandatsreferenz (vom Zahlungsempfänger auszufüllen) Die Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt und erscheint bei jeder Abbuchung auf Ihrem Kontoauszug.	

Ich ermächtige / Wir ermächtigen den Zahlungsempfänger (Name siehe oben) bis auf Widerruf, Zahlungen von meinem / unserem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein / weisen wir unser Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger (Name siehe oben) auf mein / unser Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Ich kann / Wir können innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem / unserem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

<b>Wiederkehrende Zahlung</b>	<b>Glasfaseranschluss Business</b>
Zahlungsart	Mit Bezug auf den Vertrag
Name des Zahlungspflichtigen*	Name des Kontoinhabers (falls abweichend)*
Straße und Hausnummer des Zahlungspflichtigen*	Straße und Hausnummer des Kontoinhabers (falls abweichend)*
Postleitzahl und Ort des Zahlungspflichtigen*	Postleitzahl und Ort des Kontoinhabers (falls abweichend)*
<b>Deutschland</b>	<b>Deutschland</b>
Land	Land

<div style="font-size: 8px; display: flex; justify-content: space-between;"> <span>IBAN des Zahlungspflichtigen*</span> <span>IBAN des Kontoinhabers (falls abweichend)*</span> </div>
<div style="font-size: 8px; display: flex; justify-content: space-between;"> <span>SWIFT-Code (BIC)*</span> <span>SWIFT-Code (BIC)*</span> </div>

Ort, Datum	Unterschrift Zahlungspflichtiger
	Unterschrift Kontoinhaber (falls abweichend)

Bitte alle mit \* gekennzeichneten Felder ausfüllen.

## 9. Vertragsbedingungen / Laufzeit / Preise

Der Vertrag wird nach schriftlicher Auftragsbestätigung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH wirksam. Die Vertragslaufzeit beginnt am Tag der Bereitstellung des Anschlusses. Sollte der Anschluss nicht bis spätestens sechs Monate nach Antragstellung bereitgestellt werden oder kann der Vertrag mit dem bisherigen Anbieter nicht auf den Zeitpunkt der Fertigstellung des Anschlusses oder innerhalb von drei Monaten danach gekündigt werden, können beide Vertragsparteien vom Vertrag zurücktreten. Der Vertrag hat je nach gewählten Tarif eine Anfangslaufzeit von 24 bzw. 36 Monaten ab der Bereitstellung des Anschlusses und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar. Zusätzliche Dienste können hiervon unabhängig entsprechend der jeweiligen Vereinbarung gekündigt werden, enden jedoch in jedem Fall mit der Beendigung dieses Vertrages. Die Preisstellung erfolgt gemäß Preisliste. Der Versand der Auftragsbestätigung erfolgt auf dem Postweg. Nähere Informationen zum Bereitstellungstermin erhalten Sie ebenfalls mit unserer Auftragsbestätigung.

### Vertragsbestandteile:

Auftrag, Portierungsauftrag, Auftrag zur Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse, Preisliste, Leistungsbeschreibung, Allgemeine Geschäftsbedingungen Glasfaser Business, Datenschutzhinweise.

## 10. Unterschrift und Datenschutz

Hiermit beauftrage ich die Städtische Werke Netz + Service GmbH, die Telefonie-Dienste für die unter Ziffer 4 angegebene(n) Rufnummer(n) freizuschalten. Für falsche oder unvollständige Angaben auf dem Auftrag übernimmt die Städtische Werke Netz + Service GmbH keine Haftung. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Glasfaser Business und die jeweils gültige Preisliste. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.

### Datenschutz

Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhobenen personenbezogenen Daten werden gem. Datenschutzgrundverordnung ausschließlich von der Städtische Werke Netz + Service GmbH und deren Vertragspartnern zur Ermittlung von Verkehrsdaten und Abrechnung verwendet. Mit Unterschrift dieses Vertrages bestätigen Sie, dass alle zum Unternehmen gehörende Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des EVN bekannt gegeben werden.

### Beratungseinwilligung

Entscheiden Sie sich jetzt für die folgende Informationsmöglichkeit und lassen Sie sich künftig keine kostenlosen Tarifwechsellmöglichkeiten, Gutscheine, Rabatte auf Hardware oder ähnliche Angebote entgehen.

- Ja, ich möchte über Leistungen und Tarife der Städtische Werke Netz + Service GmbH informiert werden.  
Die Städtische Werke Netz + Service GmbH darf meine Bestandsdaten zum Zweck der Beratung verarbeiten.

### Verbindliche Auftragserteilung

Ort, Datum	Unterschrift

Sonstige Bemerkungen:

## 11. Interne Vermerke

VO-Nummer

# Aufnahme in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Auch wenn Sie über Ihre bisherige Telefongesellschaft in Telefonbüchern, bei der Telefonauskunft oder in elektronischen Medien verzeichnet waren, benötigen wir Ihre Angaben, da die Städtische Werke Netz + Service GmbH nach Ihrem Wechsel den Eintrag neu vornimmt. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bietet Ihnen zu jeder Rufnummer eines Telefonanschlusses bzw. zu einer persönlichen oder Service-Rufnummer kostenlos einen Eintrag an. Dieser Eintrag wird in einem regionalen Telefonbuch vorgenommen.

## 1. Kundendaten (Bitte vollständig und in Blockschrift ausfüllen)

Kunden-Nr.: <input type="text"/>	Vertrags-Nr.: <input type="text"/>
(falls vorhanden)	(falls vorhanden)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name	Vorname

## 2. Ersteintrag / Änderung / Löschung

- Ersteintrag über die Städtische Werke Netz + Service GmbH
- Änderung eines bestehenden, durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH vorgenommenen Eintrages
- Löschung eines bestehenden, durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH vorgenommenen Eintrages (unter Ziffer 3 bitte nur noch die Rufnummer angeben)

## 3. Eintrag

Vorwahl: <input type="text"/>	Rufnummer: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> als privater Eintrag	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Inverssuche widersprechen*
<input type="checkbox"/> als geschäftlicher Eintrag	<input type="checkbox"/> Fax

Vorwahl: <input type="text"/>	Rufnummer: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> als privater Eintrag	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Inverssuche widersprechen*
<input type="checkbox"/> als geschäftlicher Eintrag	<input type="checkbox"/> Fax

Vorwahl: <input type="text"/>	Rufnummer: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> als privater Eintrag	<input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Inverssuche widersprechen*
<input type="checkbox"/> als geschäftlicher Eintrag	<input type="checkbox"/> Fax

\* Standardmäßig sind Ihre Adressdaten für die Inverssuche (Rückwärtssuche) freigegeben. Mit der Inverssuche kann anhand einer Rufnummer eine Auskunft der dazugehörigen Teilnehmerdaten (Name, soweit angegeben Anschrift) abgefragt werden.

<input type="text"/>	
Nachname / Firma (Tragen Sie hier den Namen ein, unter dem Sie im Telefonverzeichnis gefunden werden möchten) (max. 80 Zeichen)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Titel und Namenszusätze (z. B. Dr., Graf, von) (max. 20 Zeichen)	Vorname (max. 30 Zeichen)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ggf. Mitbenutzer (Nachname, Vorname) (max. 30 Zeichen)	Straße, Hausnummer (falls keine Veröffentlichung gewünscht, bitte eintragen)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
PLZ	Ort
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Beruf/Branche (Nur eine Branche angeben. Diese muss den Referenzlisten entsprechen. Angabe bei geschäftlichem Eintrag und „Gelbe-Seiten“-Eintrag zwingend notwendig.)	
<input type="text"/>	

#### 4. Veröffentlichung

Standardmäßig beauftrage ich die Städtische Werke Netz + Service GmbH, den Eintrag (siehe Ziffer 3) in gedruckten (z. B. Telefonbuch) und elektronischen (z. B. CD, Internet) Teilnehmerverzeichnissen einzutragen. Über meinen Eintrag dürfen telefonische Auskünfte erteilt werden.

Abweichend beauftrage ich, dass der Eintrag nur wie folgt veröffentlicht wird:

- in gedruckten Verzeichnissen
- in elektronischen Verzeichnissen

Bei telefonischen Auskunftsdiensten, mit Auskunft:

- über kompletten Eintrag
- nur zur Rufnummer

Der Telefonbucheintrag erfolgt frühestens ab Schaltung der Rufnummer durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH, bzw. schnellstmöglich. Bitte beachten Sie, dass der Veröffentlichungstermin in einigen Medien vom jeweiligen Redaktionsschluss abhängig ist.

#### 5. Unterschrift

Falls ich die Veröffentlichung der Mitbenutzerdaten beauftrage, versichere ich, dass die Mitbenutzer der Veröffentlichung zugestimmt haben.

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift





# Anbieterwechselauftrag von \_\_\_\_\_



## Kündigung von Anschlüssen beim Endkundenvertragspartner abgebend (EKPabg)

(separate Kündigung beim bisherigen Anbieter nicht erforderlich)

Hiermit kündige/n ich/wir den zu unten gemachten Angaben gehörenden Anschluss bei: \_\_\_\_\_  
zum nächst möglichen Termin.



## Hiermit beauftrage/n ich/wir die Portierung (Mitnahme) der angegebenen Rufnummer/n.

Name/Firma: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Hausnr.: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_



alle Nr. der  
Anschlüsse  
portieren

Ortsnetzkenzahl

Rufnummer/n

(Achtung, es muss mindestens eine Rufnummer angegeben werden!)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telekommunikations-  
anlagen:

Durchwahl-RN

- Abfragestelle

Rufnummernblock:

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift:

Vertragspartner und ggf. Firmenstempel

von den beteiligten Endkundenvertragspartnern (EKP) auszufüllen

WBCI-GF: \_\_\_\_\_

Vorab-ID: \_\_\_\_\_

Änderungs- /  
Storno-ID \_\_\_\_\_

PKIlauf: \_\_\_\_\_

Wechseltermin: \_\_\_\_\_

neuer Wechseltermin: \_\_\_\_\_

Portierungsfenster:

06:00 - 8:00 Uhr

06:00 - 12:00 Uhr

Rückinformation an: \_\_\_\_\_

über Fax/E-Mail: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Ressourcenübernahme:

ja

nein

Sicherer Hafen:

Storno ausgeführt:

ja

nein

Zustimmung:

ZWA

NAT

ADA

Datum: \_\_\_\_\_

Ist-Technologie: \_\_\_\_\_

WITA: \_\_\_\_\_

S/PRI: \_\_\_\_\_

WITA-Vertragsnummer / Line-ID: \_\_\_\_\_

Grund: \_\_\_\_\_

Ablehnung:

ADF

KNI

VAE

RNG

WAI

AIF

SON

Ortsnetzkenzahl \_\_\_\_\_

Rufnummer/n

PKI abg

PKI abg

Bei Telekommunikationsanlagen:

Durchwahl-RN

- Abfragestelle

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Rufnummernblock

von

bis

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

PKI abg

Ansprechpartner \_\_\_\_\_

über Fax/E-Mail: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

interne Bemerkungen

# Leistungsbeschreibung Glasfaser Business

## 1. Standardleistung

### 1.1 Überlassung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH überlässt dem Kunden entsprechend der vertraglichen Vereinbarungen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP-basierten Anschluss mit Breitband-Internetzugang und Telefon-Anschluss (Voice over IP). Die Glasfaser-Home-Produkte umfassen Telefonie- und Internetleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung aus dem und in das Internet, sowie einer Telefon-Flatrate für 3 Rufnummern in das deutsche Festnetz zur Übermittlung von Sprache. Des Weiteren kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH dem Kunden einen reinen Telefon-Anschluss mit einer Rufnummer inkl. Telefon-Flatrate überlassen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

### 1.2 Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonieverbindung steht i. d. R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Das Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH hat eine mittlere Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresdurchschnitt. Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z. B. technische Verbesserungen, Verlegung der Standorte von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z. B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt ggf. Wartungsarbeiten vor, die zu Unterbrechungen von Leistungen führen können.

### 1.3 Installation des Anschlusses

Es gibt derzeit zwei Anschlussvarianten, über die das Produkt Glasfaseranschluss Home beauftragt werden kann.

Erstellung und Nutzung eines Glasfaserdirektanschlusses (FTTB/H = Fibre To The Building/Home). Die Städtische Werke Netz + Service GmbH installiert, an einem mit dem Kunden vereinbarten Ort im Gebäude, einen passiven Übergabepunkt, welcher als Abschluss des Netzes definiert ist. Es kann eine gemäß Zusatzvereinbarung Glasfaseranschluss beschriebene Anschlussvariante ausgewählt werden.

Zur Einrichtung oder Reparatur des Anschlusses durch den Techniker ist der freie Zutritt bzw. Zugang zum Anschlussort/-gerät durch den Kunden zu gewährleisten.

### 1.4 Anschlussgebühr

Die Anschlussgebühr umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.

## 2. Zusätzliche Leistungen

Nach Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen als auch betrieblichen Möglichkeiten und gesondertem Entgelt erbringt die Städtische Werke Netz + Service GmbH oder ein von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragtes Unternehmen eine Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.

### 2.1 Verlegung

Wechsel/Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Anschlussleitung.

### 2.2 Umwegeführung

Die Leitungsführung des Anschlusses im Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH weicht von der Standardleitungsführung der Städtische Werke Netz + Service GmbH ab.

### 2.3 Sonderbauweise

Die Installation des Anschlusses auf dem Grundstück erfolgt in einer Weise, die von den Basis-Installationsregeln der Städtische Werke Netz + Service GmbH abweicht. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH bzw. ein von der Städtische Werke Netz + Service GmbH beauftragtes Unternehmen beseitigt unverzüglich Störungen Ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

### 2.4 Weitere Leistungen

Auf Anfrage.

## 3. Telefonieleistungen

### 3.1 Telefonieverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten, die das SIP-Protokoll unterstützen, Telefonverbindungen über die in den Tarifen Glasfaser Home enthaltenen Internetzugang entgegennehmen oder von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 95 %. Es sind maximal zwei Verbindungen bei externen ISDN-Telefonanlagen bzw. fünf Verbindungen bei Verwendung der internen FRITZ!Box Telefonanlage gleichzeitig möglich bzw. zulässig. Standardmäßig steht dem Kunden ein VoIP-Account mit jeweils einer ortsbezogenen Rufnummer zur Verfügung. Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind, sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der gültigen Preisliste zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der Städtische Werke Netz + Service GmbH angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in den Glasfaser-Home-Tarifen enthaltenen Internet-Zugang möglich. Verbindungen zu diesen Notrufnummern können nur bei Nutzung der dafür geeigneten Endeinrichtungen (Router, IP-Telefonanlagen) sichergestellt werden. Entsprechende Verbindungen bei Einwahl von anderen Anschlüssen sind nicht oder nur eingeschränkt möglich, ggf. ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch den Notrufempfänger. Call-by-Call- und Pre-Selection-Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung.

### 3.2 Rufnummern

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt dem Kunden standardmäßig eine Ortsnetzzufnummer zu, welche die Bundesnetzagentur der Städtische Werke Netz + Service GmbH zugewiesen hat. Weitere Rufnummern können auf besonderen Antrag des Kunden zugeteilt werden. Auf Wunsch kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH mit dem Kunden auch eine oder mehrere Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Städtische Werke Netz + Service GmbH übertragbar sind (Rufnummernportierung).

### 3.3 Rufnummernanzeige

Die Rufnummern werden bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken.

Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung. Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

## 4. Internetleistungen

### 4.1 Internetzugang

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer, d. h. fallweise zugeteilter IP-Adresse. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändert und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internet-Verbindung erfolgt. Der Kunde kann die Internet-Verbindung jedoch sofort wieder herstellen.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Gebäudenetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

### 4.2 Übertragungsgeschwindigkeiten

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite.

Die verfügbare Übertragungsgeschwindigkeit kann durch die Qualität der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden (Netzebene 4) beeinflusst werden.

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf die tatsächliche Übertragung der Daten und deren Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet hat. Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inthanbieters und der vom Kunden verwendeten Endgeräte (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig. Die Down- und Upstream-Geschwindigkeiten sind daher als Maximalgeschwindigkeiten angegeben.

## 5. Kundenservice

### 5.1 Erreichbarkeit

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.30 Uhr und Freitag von 8.00 bis 15.30 Uhr Fragen und Anregungen zu Produkten, sowie kaufmännische Fragestellungen unter der Service-Telefonnummer 0561 5745-1855 entgegen.

### 5.2 Rufnummernportierung

Der Kunde kann die bisherige Rufnummer übertragen (portieren). Anderenfalls erhält der Kunde eine neue Rufnummer. Die nicht von einer Flat umfassten Verbindungen werden i. d. R. sekundengenau abgerechnet. Detaillierte Angaben befinden sich in der jeweils gültigen Preisliste.

### 5.3 Rechnung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung.

Stattdessen ermöglicht die Städtische Werke Netz + Service GmbH dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, seine Rechnung online unter [www.netzplusservice.plusportal.de](http://www.netzplusservice.plusportal.de) abzurufen. Die Erstellung einer Papierrechnung ist möglich, jedoch kostenpflichtig.

#### 5.4 Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Der Kunde erhält einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), Soweit der Einzelverbindungs nachweis wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten Einzelverbindungs nachweis unentgeltlich und ebenfalls online unter [www.netzplusservice.plusportal.de](http://www.netzplusservice.plusportal.de) zur Verfügung.

Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

## 6. Entstehung

### 6.1 Annahme von Störungsmeldungen

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH nimmt 365 Tage im Jahr, 7 Tage in der Woche, 24 Stunden täglich Störungsmeldungen unter der Servicenummer 0561 5745 1771 entgegen.

Die Servicebereitschaft ist werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar. Samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen von 8.00 bis 16.00 Uhr. Soweit erforderlich, vereinbart die Städtische Werke Netz + Service GmbH einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers.

Wird werktags von 6.00 bis 22.00 Uhr eine Störung gemeldet, wird diese, wenn möglich, innerhalb von 12 Stunden bzw. 8 Stunden (gem. Entstörungsfrist) nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt. Bei Störungsmeldungen, die werktags nach 22.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (12 bzw. 8 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 0.00 Uhr.

### 6.2 Terminvereinbarung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Regel-Entstörungsfrist gemäß Ziffer 6.5 entfällt.

### 6.3 Reaktionszeit

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH teilt auf Wunsch des Kunden während der unter 6.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt in der Regel innerhalb von 4 Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

### 6.4 Rückmeldung

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 6.5 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

### 6.5 Entstörungsfrist

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH beseitigt die Störung, wenn möglich, innerhalb von 12 bzw. 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Regel-Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 6.4 erfolgt.

### 6.5 Fernzugriff

Um die Servicequalität sicherzustellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät ausschließlich mit von der Städtische Werke Netz + Service GmbH zugelassener Software zu betreiben. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an Endgeräten dürfen ausschließlich von der Städtische Werke Netz + Service GmbH durchgeführt werden. Unabhängig hiervon kann der Kunde vom Hersteller empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist außerdem dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Durch den Kunden durchgeführte Konfigurationen am Endgerät, die eine Fernwartung durch die Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

# Preisliste

Glasfasertarife für Geschäftskunden

## Business Tarife

Produkt	Business 100	Business 300	Business 500	Business 1000
Download	100 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Upload	50 Mbit/s	80 Mbit/s	80 Mbit/s	100 Mbit/s
Internetflatrate	✓	✓	✓	✓
Sprachdienst inkl. deutsche Festnetzflatrate	✓	✓	✓	✓
3 Rufnummern	✓	✓	✓	✓
2 Sprachkanäle	✓	✓	✓	✓
Statische IPv4-Adresse	✓	✓	✓	✓
Einzelanschluss mit bis zu 6 Rufnummern	✓	✓	✓	✓
inkl. AVM Fritz!Box	✓	✓	✓	✓
Service Level Basic Entstörung innerhalb von 24 Std. <sup>1</sup>	●	●	●	●
<b>Preis pro Monat <sup>4</sup></b>	<b>59,00 €</b>	<b>69,00 €</b>	<b>79,00 €</b>	<b>89,00 €</b>

## Business+ Tarife

Produkt	Business+ 100	Business+ 300	Business+ 500	Business+ 1000
Download	100 Mbit/s	300 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Upload	50 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	500 Mbit/s
Internetflatrate	✓	✓	✓	✓
Sprachdienst inkl. deutsche Festnetzflatrate	✓	✓	✓	✓
3 Rufnummern	✓	✓	✓	✓
2 Sprachkanäle	✓	✓	✓	✓
Statische IPv4-Adresse	✓	✓	✓	✓
Einzelanschluss mit bis zu 6 Rufnummern	✓	✓	✓	✓
inkl. AVM Fritz!Box	✓	✓	✓	✓
Service Level Premium Entstörung innerhalb von 8 Std. <sup>2</sup>	●	●	●	●
<b>Preis pro Monat <sup>4</sup></b>	<b>79,00 €</b>	<b>149,00 €</b>	<b>299,00 €</b>	<b>449,00 €</b>

## Business Up+ Tarife

Produkt	Business 300 Up+	Business 500 Up+	Business 1000 Up+
Download	300 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Upload	300 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s
Internetflatrate	✓	✓	✓
Sprachdienst inkl. deutsche Festnetzflatrate	✓	✓	✓
3 Rufnummern	✓	✓	✓
2 Sprachkanäle	✓	✓	✓
Statische IPv4-Adresse	✓	✓	✓
Einzelanschluss mit bis zu 6 Rufnummern	✓	✓	✓
inkl. AVM Fritz!Box	✓	✓	✓
Service Level Gold Entstörung innerhalb von 8 Std., höchste Ansprüche an die Verfügbarkeit mit kürzeren Reaktionszeiten <sup>3</sup>	●	●	●
<b>Preis pro Monat <sup>4</sup></b>	<b>299,00 €</b>	<b>679,00 €</b>	<b>979,00 €</b>

## 1 Konditionen <sup>4</sup>

Mindestvertragslaufzeit	Business- und Business <sup>+</sup> Tarife: 36 Monate   Business Up <sup>+</sup> Tarife: 24 Monate
Kündigungsfrist	1 Monat
Einrichtungsgebühr <sup>5</sup>	einmalig 74,79 €

## 2 Telefonie

### 2.1 Einzelrufnummern

	Preis/Monat
Jede Rufnummer mit Minutentarif	0,84 €
Jede Rufnummer mit Telefonflatrate ins deutsche Festnetz (einzelne Rufnummern) <sup>6</sup>	3,90 €
Jede zusätzliche Rufnummer mit Telefonflatrate	6,72 €
Auslandsflatrate	10,00 €
Mobilfunkflatrate ins deutsche Mobilfunknetz	24,90 €

### 2.2 Anlagenanschluss + Rufnummernblock – Abrechnung mit Minutentarif

	Preis/Monat
Anlagenanschluss mit 10er-Rufnummernblock	5,00 €
Anlagenanschluss mit 30er-Rufnummernblock	11,00 €
Anlagenanschluss mit 50er-Rufnummernblock	15,00 €
Anlagenanschluss mit 80er-Rufnummernblock	18,00 €
Anlagenanschluss mit 100er-Rufnummernblock	20,00 €
Anlagenanschluss mit 300er-Rufnummernblock	30,00 €
Anlagenanschluss mit 600er-Rufnummernblock	55,00 €
Anlagenanschluss mit 1000er-Rufnummernblock	60,00 €
10 Sprachkanäle mit Minutentarif	inkl.
Upgrade um 10 weitere Sprachkanäle mit Minutentarif	8,50 €
Upgrade auf bis zu 30 Sprachkanäle	auf Anfrage

### 2.3 Verbindungen Inland

	Preis/Minute
Festnetz Deutschland (Telefonflatrate ins deutsche Festnetz)	0,00 €
Festnetz Deutschland (Minutentarif)	0,01 €
Mobilfunk Deutschland (Telefonflatrate ins deutsche Mobilfunknetz)	0,00 €
Mobilfunk Deutschland (Minutentarif)	0,10 €

### 2.4 Auslandsflat

	Preis/Monat
<b>Die Auslandsflat umfasst die ausgehenden Gespräche für max. 3 Rufnummern ins Festnetz folgender Länder:</b>	25,00 €
Großbritannien, Frankreich, Italien, Österreich, Niederlande, Kanada, Spanien, USA, Schweiz, Polen.	
Die Flat gilt für bis zu 3 Rufnummern, basierend auf den von Ihnen im Auftrag Ziffer 4 gewählten Rufnummern.	

### 2.5 Verbindungen Ausland

	Preis/Monat
<b>Euro I</b>	0,02 €
Belgien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal (einschl. Azoren und Madeira), Schweden, Schweiz, Spanien, Vatikanstadt	
<b>Euro II</b>	0,05 €
Bulgarien, Estland, Griechenland, Island, Kroatien, Monaco, Polen, San Marino, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (griech.)	
<b>Euro III</b>	0,15 €
Albanien, Andorra, Bosnien-Herzegowina, Färöer, Gibraltar, Serbien, Montenegro, Lettland, Litauen, Malta, Mazedonien, Republik Moldau, Rumänien, Russische Föderation/Moskau, Türkei, Ukraine, Weißrussland (Belarus)	
<b>Nordamerika</b>	0,02 €
Kanada, Vereinigte Staaten von Amerika (einschließlich Alaska)	
<b>Asien/Pazifik</b>	0,08 €
Australien, China (Volksrepublik), Hongkong, Japan, Korea (Republik), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Taiwan	



	Preis/Monat
<b>Sonstige Länder I</b>	0,37 €
Algerien, Argentinien, Armenien, Bahamas, Bahrein, Bermuda, Bolivien, Brasilien, Chile, Dominik. Republik, Dschibuti, Ecuador, Falklandinseln, Gabun, Grenada, Guatemala, Guinea, Haiti, Indien, Indonesien, Iran, Israel, Jamaika, Jordanien, Libyen, Kasachstan, Katar, Kolumbien, Kongo, Kuwait, Marokko, Mexiko, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländ. Antillen, Nigeria, Pakistan, Palästina, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Sambia, Saudi-Arabien, Simbabwe, St. Pierre u. Miquelon, St. Vincent u. Grenadinen, Südafrika, Syrien, Tadschikistan, Thailand, Tunesien, Turkmenistan, Uruquay, Usbekistan, Venezuela, Verein. Arab. Emirate, Zentralafrik. Republik	
<b>Sonstige Länder II</b> umfasst alle Gespräche zu Zielen, die nicht in den anderen Zonen aufgeführt sind, z. B.	0,75 €
Afghanistan, Ägypten, Äthiopien, Benin, Cookinseln, Côte d' Ivoire, Eritrea, Georgien, Guyana, Irak, Jemen, Kaimaninseln, Kamerun, Kenia, Kiribati, Korea (Demokr. Rep.), Libanon, Madagaskar, Mongolei, Myanmar, Neukaledonien, Oman, Papua-Neuginea, Puerto Rico, Sao Tomé und Príncipe, Senegal, Suriname, Togo, Tokelau, Tschad, Vanuatu, Vietnam, Zaire, Zypern (türk.)	
<b>Euro-Mobile (inkl. Nordamerika)</b>	0,29 €
Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zonen Euro I, Euro II, Euro III und Nordamerika	
<b>Asia-Mobile</b>	0,25 €
Alle Gespräche zu Mobilfunkanschlüssen in den Ländern der Zone Asien bzw. Asien/Pazifik	
<b>Sonstige Verbindungen</b>	3,20 €
Alle weiteren, nicht aufgeführten Verbindungen	

<b>3 Endgeräte <sup>7</sup></b>	Einmalig/zum Kauf
FRITZ!Box 7530 (Router für Internet / Telefonie / WLAN) + Medienkonverter	142,02 €
FRITZ!Box 7590 (Router für Internet / Telefonie / ISDN / WLAN) + Medienkonverter	192,44 €
FRITZ!Box 5530 (Router für Internet/Telefonie/WLAN) + Medienkonverter	192,44 €
Zyxel GS2210-8 8port Gibabit L2 inkl. Konfigurationspauschale	259,00 €
SFP-Modul SingleMode BiDi - 1490 nm (TX) u. 1310 nm (Rx)	49,00 €

<b>4 Vor-Ort-Service und Sonstige Kosten</b>	Preis
Servicepauschale (30 Minuten) inkl. Anfahrt <small>(Gilt auch bei Nichtantreffen des Kunden zu einem vereinbarten Termin)</small>	49,58 €
Je weitere angefangene 15 Minuten	16,81 €
Entgelt für Rücklastschrift bei unzureichender Kontodeckung	individuell
Entsperrung des Anschlusses	12,61 €
Standard-Telefonbucheintrag je Rufnummer	kostenlos
Produktwechsel zu einem höherwertigen Produkt <small>(innerhalb der Vertragslaufzeit möglich)</small>	kostenlos
Produktwechsel zu einem preisgünstigeren Produkt <small>(nach der Vertragslaufzeit möglich)</small>	kostenlos
Rechnungsversand per Post (pro Rechnung)	2,52 €
Versandkosten Zubehör	5,84 €

<b>5 Zusätzliche Optionen</b>	Preis/Monat
Öffentliche statische IPv4-Adresse (zusätzlich)	2,52 €
5er Block öffentliche statische IPv4-Adressen	30,00 €
13er Block öffentliche statische IPv4-Adressen	65,00 €
29er Block öffentliche statische IPv4-Adressen	130,00 €
61er Block öffentliche statische IPv4-Adressen	260,00€
	<b>Preis/einmalig</b>
Bereitstellungsgebühr (Einrichtungskosten einmalig) ab 5er Block	20,00 €
rDNS-Eintragung (nach Ersteinrichtung)	20,00 €

1 Service Level Basic: 24/7-Service, Antwort innerhalb von 4 h, Neutralisation innerhalb von 24 h  
 2 Service Level Premium: 24/7-Service, Antwort innerhalb von 4 h, Neutralisation innerhalb von 8 h  
 3 Service Level Gold // Entstörung innerhalb von 8 Stunden, höchste Ansprüche an die Verfügbarkeit mit kürzeren Reaktionszeiten  
 4 Die Laufzeit beträgt 24 oder 36 Monate je nach Tarif ab Bereitstellung und kann mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist jederzeit vom Kunde mit einer Frist von einem Monat in Textform kündbar.  
 5 Die Einrichtungsgebühr umfasst die Bereitstellung des Anschlusses.  
 6 Die Telefon-Flatrate umfasst Gespräche ins deutsche Festnetz (ausgenommen Ausland, Sonder-/ Servicernummern und Mobilfunk).  
 7 Der Erwerb eines Endgerätes der Städtische Werke Netz + Service umfasst die Bereitstellung des Zugangsgerätes und die Inbetriebnahme des Anschlusses vor Ort durch einen Techniker. Die derzeit angebotenen Endkundengeräte stellen den momentanen Stand der Technik dar. Bei technischen Neuerungen behalten wir uns das Recht vor, entsprechende Preise verstehen sich als Endkundenpreise in Euro zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer und gelten bis auf Widerruf. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.



## 6 WLAN-Lösung Mehrwert Hotspot

	<b>Einmalig</b>
Einrichtungspauschale Mehrwert Hotspot	99,00 €
<b>Optionen</b>	
Starter-Kit (Router zur Ausleuchtung eines Bereichs, erweiterbar um bis zu vier Accesspoints für Innen- oder Außenbereiche)	29,00 €
Erweiterungspaket Indoor, (optional) Accesspoint Indoor inkl. PoE-Adapter / je AP	12,00 €
Erweiterungspaket Outdoor, (optional) Accesspoint Outdoor inkl. PoE-Adapter / je AP	15,00 €
Individual-Kit, (optional) eigene SSID, individualisierbare Anmeldeseite, eigene Startseite, Nutzungseinstellungen und Statistik	19,00 €

## 7 Sonder- / Servicenummern

Notruf und Behördenauskunft		<b>Takt (s)</b>	<b>Preis</b>
110, 112	Polizei, Feuerwehr	-	kostenlos
115	Behördenruf	1	0,1200 €
116117	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	-	kostenlos
<b>Sperrnotruf</b>			
116116	Sperrnotruf (Minute)		kostenlos
<b>Auskunft, Dienst 0700, Freephone</b>			
0700	Dienst 007	30	0,1300 €
0800	Freephone		kostenlos
<b>Televotum/Teledialog-Service</b>			
0137-1	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,1176 €
0137-2	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1176 €
0137-3	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1176 €
0137-4	Televotum/Teledialog (Minute)	30	0,1176 €
0137-5	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,1176 €
0137-6	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,2102 €
0137-7	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,8403 €
0137-8	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,4202 €
0137-9	Televotum/Teledialog (Gespräch)	-	0,4202 €
0138	Ärztlicher Bereitschaftsdienst	30	0,1176 €
<b>Soziale Dienste</b>			
116-x	Soziale Dienste	-	kostenlos
<b>Funkrufdienste/Cityruf</b>			
0164 0-9	Cityruf (Minute)	20	0,3200 €
01682-91	Cityruf (Minute)	30	0,4100 €
01695 12	Cityruf Auftragsdienst (Minute)	5	0,8300 €
0169 23	Skyper (Gespräch)	-	0,3200 €
0169 53	Skyper Operator (Gespräch)	-	0,6700 €
0168-0	Scall A (Gespräch)	-	0,9600 €
0168-1	Scall B (Gespräch)	-	1,4200 €
0169-6	Scall C (Gespräch)	-	0,6500 €
0169-9	Scall Operator (Gespräch)	-	1,4200 €

			Preis
<b>Shared-Cost-Dienste</b>	Shared-Cost (Minute)	60	0,0328 €
0180-1	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,0504 €
0180-2	Shared-Cost (Minute)	30	0,0756 €
0180-3	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,1681 €
0180-4	Shared-Cost (Minute)	30	0,1176 €
0180-5	Shared-Cost (Gespräch)	-	0,1681 €
0180-6	Shared-Cost (ab der 31.Sekunde)	60	0,1176 €
0180-7			
<b>Informationsdienste Berlin-Bonn/Nationale Teilnehmernummer</b>			30 0,1300 €
01888-x	Informationsverbund Berlin-Bonn (Minute)		
032	Nationale Teilnehmernummer (Minute)	60	0,0500 €

### 8 Gesperrte Telefondienste / Servicernummern / Satellitendienste

Operator-, Telegramm-, Weckdienst und T-Net-Box der DTAG; Datenübertragung im D-Kanal-Protokoll (X25, X31); Alle Datenverbindungen (z. B. EC-Cash-Terminals für analogen Telefonanschluss bzw. ISDN); Einwahl über geografische Rufnummern oder in geschlossene Datensysteme; Auskunftsdienste einiger privater Telefongesellschaften; Rückruf bei Besetzt; R-Gespräche; Call-by-Call; Preselection; SMS-Versand, Einsatz von Notrufsystemen, Alarmanlagen, Brandmeldeanlagen (individuell); Datenübertragung über seriell Modem nach V.90

00800	Universal Freephone
031-0	Carrier-Ansage Fern
031-1	Carrier-Ansage Ort
0900	Dienst 0900
0181-0189	VPN-Dienste
118x	Auskunftsdienste
01672	Dolphin Telecom
008-7077	Inmarsat BGAN Voice
008-7078	Inmarsat BGAN ISDN
008-7039	Inmarsat B-HSD
008-7139	
008-7239	
008-7339	
008-7439	
008-711	Inmarsat A
008-718	
008-721	
008-728	
008-738	
008-731	
008-741	
008-7439	

008-705 Inmarsat Aero  
008-715  
008-725  
008-735  
008-745

008-7030...38 Inmarsat B  
008-7130...38  
008-7230...38  
008-7330...38  
008-7430...38

008-706 Inmarsat M  
008-716  
008-726  
008-736  
008-746

012 Germany Innovative Services Offline Billing  
491989 Germany Auskunft  
019x Online-Dienste

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, Sitz der Gesellschaft: Kassel, Registergericht: Amtsgericht Kassel, HRB 15211 erbringt ihre angebotenen Dienstleistungen ausschließlich gemäß den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars, der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“) sowie - soweit anwendbar - den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (folgend TKG) und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, die der Vertragspartner (folgend Kunde) durch Erteilung des Auftrages oder Inanspruchnahme des Dienstes anerkennt. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
- (2) Das Telekommunikationsgesetz findet auch dann Anwendung, sollte in den folgenden AGB nicht ausdrücklich auf dies Bezug genommen werden
- (3) Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- (4) Der Einbeziehung von AGB des Kunden wird widersprochen.

## § 2 Vertragsabschluss

- (1) Alle Angebote der Gesellschaft sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der Gesellschaft zwischen der Gesellschaft und dem Kunden kommt durch einen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, unter Verwendung des entsprechenden Formulars (Angebot) und der anschließenden schriftlichen Auftragsbestätigung durch die Gesellschaft (Annahme), zustande und richtet sich ausschließlich nach deren Inhalt, den dort in Bezug genommenen Leistungs- und Produktbeschreibungen, Preisverzeichnissen, diesen AGB und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist. Die Gesellschaft kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
- (3) Die Gesellschaft kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.
- (4) Für bestimmte Leistungen der Gesellschaft ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der Gesellschaft ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zum Router).
- (5) Sowohl für Arbeiten am Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation hat der Kunde die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechtsinhabers einzuholen, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist. Diese Genehmigung erfolgt im Wege eines Grundstücksnutzungsvertrages, der zwischen dem Eigentümer beziehungsweise Rechtsinhaber und der Gesellschaft oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- (6) Die Gesellschaft ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die Gesellschaft sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
- (7) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung von Protokollen, die auf IPv4 (IETF RFC 791 mit Updates) oder IPv6 (IETF RFC 8200 mit Updates) aufsetzen, übermitteln.
- (8) Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

## § 3 Leistungsumfang

- (1) Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden den Zugang zu ihrer bestehenden Kommunikations-Infrastruktur und der Nutzung ihrer Dienste. Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus dem Vertrag und den jeweiligen Leistungsbeschreibungen einschließlich der AGB sowie den jeweils geltenden Preisverzeichnissen, die im Internet unter [www.viyonet.de](http://www.viyonet.de) eingesehen werden können.
- (2) Die Qualität und der Service-Level bezüglich der Dienste ergeben sich vorrangig aus den Bedingungen des Auftragsformulars und der Leistungsbeschreibung. Ist dort nichts Abweichendes vereinbart, haben die von der Gesellschaft angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent.
- (3) Soweit die Gesellschaft neben den beauftragten Leistungen und Diensten zusätzliche entgeltfreie Dienste und Leistungen erbringt, können diese jederzeit mit oder ohne Vorankündigung eingestellt werden. Ein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch ergibt sich daraus nicht.
- (4) Die Leistungsverpflichtung der Gesellschaft gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die Gesellschaft mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Gesellschaft beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardware- und Softwareeinrichtungen, -installationen oder sonstige technische Leistungen Dritter, mit Ausnahme der Entstörung gemäß § 58 TKG.

- (5) Die Gesellschaft ermöglicht dem Kunden Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber und stellt dem Kunden – je nach Vertragsgestaltung Sprachkanäle mit einer oder mehreren Rufnummern zur Verfügung.
- (6) Art und Umfang der Leistungen ergeben sich aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, den jeweils aktuellen Leistungsbeschreibungen und Preisverzeichnissen, die im Internet unter [download.viyonet.de](http://download.viyonet.de) eingesehen werden können, und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.
- (7) Im Netz der Gesellschaft sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich, ebenso nicht Rufnummern die offline abgerechnet werden.
- (8) Die Gesellschaft stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen als „Zugang zum Internet“ (Internet-Access) zur Verfügung:
  - a) Den Zugang über den Zugangsknoten (point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle (Gateway) zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung und den Abruf von Daten (IP-Pakete) in und aus dem Internet zu ermöglichen. Der Kunde kann auf diese Weise in ausschließlich eigener Verantwortung die im Internet zugänglichen Dienste wie z. B. WorldWideWeb, UseNet (Newsgruppen), FTP und E-Mail-Dienste in Anspruch nehmen. Hierbei handelt es sich in aller Regel um Dienste Dritter, die nicht von der Gesellschaft erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die Gesellschaft keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der Gesellschaft, wenn sie ausdrücklich als Angebot der Gesellschaft bezeichnet sind.
  - b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft beim Internet-Access nur den Zugang zum Internet vermittelt und keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Gesellschafts-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der Gesellschaft. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der Gesellschaft.
  - c) Die Schnittstelle wird für den privaten Gebrauch zur Verfügung gestellt. Der geschäftsmäßige Betrieb von File-Sharing-Systemen, Peer-to-Peer-Netzen und anderen Anwendungen mit ständigem Datenaustausch mit großer Bandbreite setzt einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.
  - d) der Zugang wird als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von der Gesellschaft ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.
- (9) Die Gesellschaft ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der Gesellschaft realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die Gesellschaft nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen eingeht. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (10) Die Gesellschaft vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von der Gesellschaft nicht überprüft. Alle Informationen, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall anderweitig gekennzeichnet, fremde Informationen im Sinne von §§ 8 Abs. 1 S. 1, 9 S. 1 und 10 S. 1 TMG. Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und Chat Groups.
- (11) Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils dort geltenden Regeln bzw. national oder international geltenden Gesetzen und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Dabei respektiert er Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter. Die übermittelten Inhalte unterliegen keiner Überprüfung durch die Gesellschaft, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- (12) Die Gesellschaft ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der Gesellschaft dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (13) Die Gesellschaft ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen.
- (14) Registrierung, Änderung oder Kündigung von Internet-Domains setzen einen gesonderten Vertrag zwischen dem Kunden und der Gesellschaft voraus.
- (15) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der Gesellschaft zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Router, Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt.

#### § 4 Hardware und Zugangsdaten

- (1) Von der Gesellschaft leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der Gesellschaft. Die Gesellschaft bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technischeinrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
- (2) Die Gesellschaft ist bei leih- oder mietweiser Überlassung von Dienstzugangsgeräten und sonstiger Hardware, berechtigt aber nicht verpflichtet, die Konfiguration sowie das Einspielen der für den Betrieb notwendigen Daten und Updates auf dafür vorgesehene Endgeräte durch Datenaustausch durchzuführen. Der Kunde hat der Gesellschaft entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die Gesellschaft die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- (3) Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, die Gesellschaft über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der überlassenen Hardware bspw. durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann die Gesellschaft den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- (5) Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, das gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 14 Tagen an die Gesellschaft zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die Gesellschaft dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Abs. 6) in Rechnung stellen.
- (6) Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der Gesellschaft kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (7) Sofern die Gesellschaft dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungsingang der diesbezüglich durch die Gesellschaft gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der Gesellschaft. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die Gesellschaft unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Gesellschaft durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.
- (8) Der Kunde darf, die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens 6 Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.
- (9) Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Miet- und Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchtware beträgt diese 12 Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden. Der Kunde hat innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrübergang zunächst die Wahl, ob die Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgen soll. Die Gesellschaft ist jedoch berechtigt, die vom Kunden gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist und die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Kunden bleibt. Zeigt sich nach sechs Monaten ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Während der Nacherfüllung oder bei Ersatzlieferung sind die Herabsetzung des Miet- oder Kaufpreises oder der Rücktritt vom Hardware-Vertrag / Miet-Option durch den Kunden ausgeschlossen.

#### § 5 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden

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

#### § 6 Leistungstermine und Fristen

- (1) Termine und Fristen für den Beginn der Dienste ergeben sich aus dem Auftragsformular und sind nur verbindlich, wenn die Gesellschaft diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die Gesellschaft geschaffen hat, so dass die Gesellschaft den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Nennung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.
- (2) Die Gesellschaft ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 2 Abs. 5 dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.
- (3) Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechtsinhabers gemäß § 2 Abs. 5 dieser AGB nicht innerhalb von sechs Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, die Gesellschaft allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
- (4) Gerät die Gesellschaft in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens vierzehn Tagen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- (5) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der Gesellschaft liegende und von der Gesellschaft nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die Gesellschaft für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die Gesellschaft, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zusätzlich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

#### § 7 Änderungen der AGB

- (1) Die Gesellschaft ist berechtigt, Änderungen des Vertragsverhältnisses nach billigem Ermessen 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 zu anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld) vorzunehmen. Die Gesellschaft teilt dem Kunden diese Änderungen mindestens einen Monat und höchstens zwei Monate vor Inkrafttreten mit und wird Änderungen nur insoweit unter Beachtung der Interessen des Kunden vornehmen, wie es zwingend erforderlich ist. Bei jeder Änderung nach billigem Ermessen steht dem Kunden das Recht einer gerichtlichen Überprüfung der Änderung auf deren Angemessenheit zu.
- (2) Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, ihre Dienste aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen in dem erforderlichen, dem Kunden zumutbaren Umfang zu ändern, soweit die Situation für die Gesellschaft nicht anders mit vertretbarem Aufwand wirtschaftlich lösbar oder sonst unvermeidlich ist.
- (3) Alle vorstehend in den Ziffern (1) und (2) genannten Änderungen der AGB werden mindestens einen und höchstens zwei Monate vor Wirksamwerden auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. einer pdf-Datei oder e-mail veröffentlicht und dem Kunden in einer Mitteilung im Einzelnen zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach dieser Mitteilung in Kraft.
- (4) Ändert die Gesellschaft die Vertragsbedingungen einseitig nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von drei Monaten nach dem Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich kündigen.

#### § 8 Zahlungsbedingungen/Zahlungsverzug

- (1) Die vom Kunden an die Gesellschaft zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Eine vollständige, gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der Gesellschaft oder unter [download.viyonet.de](https://download.viyonet.de) eingesehen werden.
- (2) Die Gesellschaft stellt dem Kunden die im Vertrag nebst Anlage(n) vereinbarten Dienste und sonstigen Leistungen zu den im Vertrag und der/den Anlage(n) genannten Preisen und Konditionen inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung; sie umfassen sowohl den Grundpreis als auch die angefallenen nutzungsabhängigen (variablen) Preise, soweit diese für die betroffenen Dienste erhoben werden. Sollte sich der Mehrwertsteuer-/Umsatzsteuer- oder Urheberrechtsgebührensatz zum Zeitpunkt der Rechnungslegung ändern, erfolgt eine Anpassung des Endpreises in dem Maße, in dem sich der betreffende Steuer- und/oder Gebührensatz ändert.
- (3) Die Gesellschaft ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungs-

anschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.

- (4) Der Kunde ist zur Zahlung der laufenden Preise für die vereinbarten Dienste zum vereinbarten Fälligkeitstermin verpflichtet. Die Rechnungsstellung für den Grundpreis und die nutzungsunabhängigen Entgelte erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den vorausgegangenen Monat, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat und wird frühestens fünf Werktage nach Rechnungszugang eingezogen. Die Zahlungspflicht beginnt mit der Freischaltung des jeweiligen Dienstes. Die Freischaltung kann bei mehreren beauftragten Diensten separat erfolgen.
- (5) Die Zahlung erfolgt in der Regel per SEPA-Lastschriftverfahren. Hat der Kunde der Gesellschaft ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die Entgelte von der Gesellschaft im SEPA-Lastschriftverfahren vom Konto des Kunden abgebucht. 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 stellt die Gesellschaft dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die Gesellschaft ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der Gesellschaft umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die Gesellschaft bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.
- (7) Andere Zahlungsweisen sind kostenpflichtig und schriftlich zu vereinbaren. Soweit der Kunde der Gesellschaft kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der Gesellschaft festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktage nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der Gesellschaft gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschritteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschritteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm von der Gesellschaft an eine von ihm genannte E-Mail-Adresse versandt wird.
- (8) Alle übrigen Entgelte sind vom Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.
- (9) Durch Zahlungsverzug entstandene Mahnkosten werden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens; der Gesellschaft bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, ab Verzugsbeginn zu berechnen, es sei denn, dass die Gesellschaft im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der Gesellschaft vorbehalten. Handelt es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o. g. Basiszinssatz. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, eine geringere Höhe des Verzugschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der Gesellschaft bleiben hiervon unberührt.
- (10) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, den Zugang des Kunden zu Diensten nach Maßgabe der gesetzlich verankerten Regelungen zu sperren. Die Grundgebühren fallen auch während der Sperrdauer an. Die Sperrung und Freischaltung eines Anschlusses (Telefon oder Internetzugang) wird entsprechend der aktuell gültigen Preisliste berechnet.
- (11) Wird die Gesellschaft nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die Gesellschaft berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die Gesellschaft ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der Gesellschaft ausdrücklich vorbehalten.
- (12) Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.
- (13) Gegen Ansprüche von der Gesellschaft kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.
- (14) Die unaufgeforderte Rückgabe der überlassenen Hardware vor Ablauf des Vertrages entbindet den Kunden nicht von der Zahlung der vereinbarten monatlichen Grundgebühr.
- (15) Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalender-

monat als Abrechnungszeitraum. Dies gilt auch für die Berechnung des durchschnittlichen Entgelts in den Fällen, in denen das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.

### § 9 Rechnungsstellung für Drittanbieter

- (1) Soweit die Gesellschaft eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die Gesellschaft vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicenummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (2) Sofern die Gesellschaft Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die Gesellschaft den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben.
- (3) Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Gesellschaft-Rechnung an die Gesellschaft, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die Gesellschaft werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.
- (4) Auf Wunsch des Kunden wird die Gesellschaft rechtzeitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 36 TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Die Kosten für die Sperrung oder Freischaltung eines Rufnummernbereiches kann der gültigen Preisliste entnommen werden.

### § 10 Beanstandung von Rechnungen

- (1) Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber der Gesellschaft erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit die Gesellschaft die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- (2) Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig.
- (3) Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von der Gesellschaft in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die Gesellschaft Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der vorhandenen Abrechnungszeiträume geringer als sechs, werden die vorhandenen Abrechnungszeiträume für die Ermittlung des Durchschnitts zugrunde gelegt. Bestand in den entsprechenden Abrechnungszeiträumen eines Vorjahres bei vergleichbaren Umständen durchschnittlich eine niedrigere Entgeltforderung, tritt dieser Betrag an die Stelle des nach Satz 4 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
- (4) Fordert die Gesellschaft ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach § 10 Ziffer (3) dieser AGB, so erstattet die Gesellschaft die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergütung spätestens innerhalb von zwei Monaten nach der Beanstandung in der Form einer Gutschrift auf der Rechnung.
- (5) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten nach Verstreichen der Beanstandungsfrist auf Wunsch des Kunden oder aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft die Gesellschaft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die Gesellschaft wird den Kunden in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Verkehrsdaten bzw. soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung deutlich hervorgehoben hinweisen.
- (6) Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte und unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er diese Nutzung nicht zu vertreten hat.

### § 11 Zugangssperre

- (1) Die Gesellschaft ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperrung), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mindestens dreimalig mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist und die Höhe der Zahlungsverpflichtungen mindestens 100,00 Euro beträgt und die Gesellschaft dem Kunden die Sperrung mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, es sei denn, der Kunde wurde zuvor zur vorläufigen Zahlung eines Durchschnittsbetrags aufgefordert und zahlte diesen binnen zwei Wochen nicht. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 61 Abs. 4 TKG.
- (2) Im Übrigen darf die Gesellschaft eine Sperrung nur durchführen, wenn
  - a) der begründete Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung bzw. einer Manipulation durch Dritte besteht. Der Missbrauch bzw. eine Manipulation des Anschlusses durch Dritte wird vermutet, wenn im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besondere Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung der Gesellschaft in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder
  - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der Gesellschaft, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
- (3) Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch die Gesellschaft wird diese Sperrung zunächst auf abgehende Telekommunikationsverbindungen beschränkt. Dauert der Grund, der zur Sperrung geführt hat, nach einem Zeitraum von einer Woche nach Durchführung der Sperrung an, darf die Gesellschaft den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsabhängigen Entgelte zu bezahlen. Sperrkosten können dem Kunden entsprechend der aktuell gültigen Preisliste in Rechnung gestellt werden.
- (5) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB ist die Gesellschaft zur Sperrung seiner Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- (6) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist die Gesellschaft zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperrung seiner Leistungen berechtigt. Die Gesellschaft wird den Kunden unverzüglich über die Sperrung und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Gesellschaft wird die Sperrung aufheben, sobald die rechtswidrige Information entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- (7) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von Abs. (5) oder (6) oder gibt er im Fall von Absatz (6) keine Stellungnahme ab, ist die Gesellschaft nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB verstoßenden Informationen zu löschen.

### § 12 Elektronische Rechnung/Papierrechnung/ Einzelbindungsnachweis

- (1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der Gesellschaft in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per Email eine Ankündigung. Es besteht auch die Option die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.
- (2) Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt die Gesellschaft im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelbindungsnachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

### § 13 Bonitätsprüfung

- (1) Die Gesellschaft ist berechtigt, bei der für den Wohnsitz des Kunden zuständigen Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder einer vergleichbaren Gesellschaft Auskünfte einzuholen. Die Gesellschaft ist 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, kann die Gesellschaft hierüber ebenfalls Auskunft einholen.

- (2) Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der Gesellschaft, eines Kunden einer anderen entsprechenden Auskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch schutzwürdige Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden. Die Informationen gemäß Art.14 der EU-Datenschutzgrundverordnung, zu der bei der Städtische Werke Netz + Service GmbH stattfindenden Datenverarbeitung findet der Kunde unter [www.netzplusservice.de](http://www.netzplusservice.de) oder auf [download.viyonet.de](http://download.viyonet.de)

### § 14 Regelungen zum Anbieterwechsel

- (1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht einen Vergütungsanspruch in Höhe der ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen. Die gesetzliche Leistungspflicht endet zu dem Zeitpunkt, an dem sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für die Nutzung der Rufnummer des Kunden im Netz des neuen, aufnehmenden Anbieters vorliegen. Nach Vertragsende reduziert sich der Entgeltanspruch um 50 %, es sei denn, die Gesellschaft als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die Gesellschaft Tag genau.
- (2) Entschädigungsregelungen für jeden Arbeitstag der Unterbrechung und für einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin, den der Kunde nicht zu vertreten hat, werden im Auftragsformular, der Vertragszusammenfassung gem. § 54 TKG oder der Leistungsbeschreibung geregelt.
- (3) Abs. 2 gilt nicht bei Gewerbekunden.

### § 15 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem durch ihn erteilten Auftrag wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Er hat der Gesellschaft unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der Gesellschaft den Zeitpunkt des Umzuges sowie den Zeitpunkt, zu dem der Vertrag am neuen Wohn- bzw. Geschäftssitz des Kunden fortgeführt bzw. unter Einhaltung der Fristen von § 22 Abs. 2 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- (2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der Gesellschaft bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der Gesellschaft geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der Gesellschaft anzuzeigen. Bei einer Störungsmeldung hat der Kunde alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet die Dienste der Gesellschaft bestimmungsgemäß, sachgerecht und nach Maßgabe der einschlägigen geltenden Gesetze und Rechtsverordnungen, insbesondere des TKG und den aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Rechtsverordnungen, zu nutzen. Er ist insbesondere verpflichtet:
  - a) die Gesellschaft unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlage (bspw. Änderung der privaten Nutzung in gewerbliche Nutzung) zu informieren;
  - b) die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste nicht missbräuchlich zu nutzen und rechtswidrige Handlungen zu unterlassen;
  - c) die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig für die Inanspruchnahme einzelner oder aller Dienste erforderlich sein sollten;
  - d) den anerkannten und aktuellen Grundsätzen der Datensicherheit insbesondere nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), nach dem Telemediengesetz (TMG) und dem TKG Rechnung zu tragen und diese zu befolgen;
  - f) nach Abgabe einer Störungsmeldung, der Gesellschaft die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendungen nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortlichkeitsbereich des Kunden vorlag.
- (4) Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört z. B. auch die Anschaltung einer Hausverteilanlage an den Übergabepunkt. Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch die Gesellschaft erforderlich sind.
- (5) Zum Schutz von Überspannungsschäden an den überlassenen technischen Einrichtungen sind diese bei Gewitter vom Netz (sowohl stromseitig als auch datenseitig) zu trennen. Die Gesellschaft empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung mit Schutz gegen Überspannungsschäden. Bei einem Überspannungsschaden wird die vorhandene Endeinrichtung durch eine neue



- Endeinrichtung ersetzt. Die defekte Endeinrichtung verbleibt beim Kunden. Die Kosten für den Austausch (Anfahrt, Lohn und Material) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- (6) Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.
- (7) Soweit für die betreffende Leistung der Gesellschaft die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde die Gesellschaft nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
- (8) Die Gesellschaft unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Gesellschaft dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (9) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
- a) den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu benutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen;
  - b) dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der Gesellschaft nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - c) die Gesellschaft unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der Gesellschaft dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (10) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
- a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der Gesellschaft, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
  - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweiterschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweiterschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweiterschaltung einverstanden ist;
  - c) den Beauftragten der Gesellschaft den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit dieses für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den AGB, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der Gesellschaft zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (11) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 9 a) und b) genannten Pflichten, oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungsname deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (13) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (14) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (15) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit genutzt werden.
- (16) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedien-schutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die
- a) als Anleitung zu einer in § 126 StGB genannten rechtswidrigen Tat dienen;
  - b) zum Hass gegen Teile der Bevölkerung aufstacheln oder zu Gewalt oder Willkürmaßnahmen gegen sie auffordern oder die Menschenwürde anderer dadurch angreifen, dass sie Teile der Bevölkerung beschimpfen, böswillig verächtlich machen oder verleumden (§ 130 StGB);
  - c) grausame oder sonst unmenschliche Gewalttätigkeiten gegen Menschen in einer Art schildern, die einer Verherrlichung oder Verharmlosung solcher Gewalttätigkeiten ausdrückt oder die das Grausame oder Unmenschliche des Vorgangs in einer die Menschenwürde verletzenden Weise darstellt (§ 131 StGB);
  - d) den Krieg verherrlichen;
  - e) die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
- f) oder in anderer Weise rechtswidrig sind oder gegen den Kodex der „Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia e.V.“ oder gegen den Kodex Deutschland für Telekommunikation und Medien des DVTM verstoßen. Das Verbot umfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- (17) Das in Absatz (15) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Informationen, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels Hyperlink eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
- (18) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (15)) vom Server herunterzuladen.
- (19) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von der Gesellschaft dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- (20) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (21) Falls die Gesellschaft in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Informationen verantwortlich gemacht werden sollte, die der Kunde in seine Homepage eingestellt oder zum Inhalt seiner E-Mails gemacht hat oder zu denen er auf andere Art und Weise (bspw. durch Setzen eines Hyperlinks) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, die Gesellschaft bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die Gesellschaft auf erste Anforderung hin im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden, von ihm schuldhaft verursachten Schaden, auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten, hat der Kunde der Gesellschaft zu ersetzen.
- (22) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der Gesellschaft mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (23) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (24) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der Gesellschaft ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 8 entsprechend.
- (25) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die Gesellschaft berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- (26) 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.
- (27) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzwerkzugang fest, so hat er dies der Gesellschaft unverzüglich mitzuteilen.
- (28) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzwerkzugang der Gesellschaft zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA sicherstellt, dass dieser WLAN-Zugang nicht Dritten, ausgenommen Personen im Sinne des § 15 Abs. 11 dieser AGB, zugänglich macht wird.

### § 16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

- (1) Nimmt der Kunde die von der Gesellschaft angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Gesellschaft-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Gesellschaft-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, dass sich als durchschnittliches Callvolumen aus der Gesellschaft-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Callvolumen in den oberen dreißig Prozent befinden.
- (2) Die private Internetflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z. B. Gesellschaften, Vereine oder Behörden) die einen Eintrag in ein Register (z. B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzen. Ebenso gehören zu den Gewerbekunden Selbständige ohne Registrierungsverpflichtung, z. B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die Gesellschaft nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden (download.viyonet.de) abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.



- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die Gesellschaft vermeidet, Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing, oder unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.
- (4) Im Falle der übermäßigen (Abs. 1) oder missbräuchlichen (Abs.3) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist die Gesellschaft berechtigt, die Flatrate oder das Sonderprodukt außerordentlich zu kündigen und für die missbräuchliche Inanspruchnahme Leistungen in der Höhe zu berechnen, wie sie anfallen würden, wenn der Kunde keine Flatrate oder Sonderprodukt der Gesellschaft abonniert hätte. Die Gesellschaft ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den gesetzlichen Regelungen zu sperren oder fristlos zu kündigen.

**§ 17 Nutzungen durch Dritte**

- (1) 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.
- (2) Der Kunde ist auch zur Zahlung aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.
- (3) Ein gewerblicher Wiederverkauf und jede entgeltliche direkte oder mittelbare Nutzung der von der Gesellschaft angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die Gesellschaft gestattet. 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.

**§ 18 Leistungstörungen/Gewährleistung**

- (1) Die Gesellschaft wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der Gesellschaft zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die Gesellschaft berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.
- (2) Die Gesellschaft unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer +49 (0) 561 / 5745-1771 (Techn. Support) erreicht werden kann.
- (3) Hält eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung eines oder mehrerer oder aller Dienste, die im Verantwortungsbereich der Gesellschaft liegt, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte für den Zeitraum der Behinderung entsprechend zu mindern. Eine erhebliche, nicht von § 57 Abs.4 TKG umfasste, Behinderung liegt vor, wenn
  - a) der Kunde aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht mehr auf die Infrastruktur der Gesellschaft zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,
  - b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegen.
- (4) Die Gesellschaft gewährleistet über die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Verfügbarkeiten hinaus nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Netzzugangs z. B. wegen nicht der Gesellschaft gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die Gesellschaft nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- (5) Die Gesellschaft hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der Gesellschaft für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (6) Die Gesellschaft leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
- (7) Soweit für die Erbringung der Leistungen der Gesellschaft Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die Gesellschaft keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die Gesellschaft tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (8) Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Sprach-Flatrates, kann es aufgrund

- der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z. B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
- (9) Ansonsten erbringt die Gesellschaft ihre Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes.
- (10) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die Gesellschaft das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der Gesellschaft in Rechnung zu stellen.

**§19 Unterbrechung von Diensten**

- (1) Die Gesellschaft ist berechtigt einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- bzw. teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespeicherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.
- (2) Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaßnahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der Gesellschaft voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.
- (3) Die Gesellschaft ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

**§ 20 Haftung und Haftungsbeschränkungen**

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die Gesellschaft unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet die Gesellschaft, wenn der Schaden von der Gesellschaft, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die Gesellschaft haftet darüber hinaus bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“), in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro je Schadensereignis.
- (3) Darüber hinaus ist die Haftung der der Gesellschaft, seiner gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen für fahrlässig verursachte Vermögensschäden, die sich nicht als Folge eines Personen- oder Sachschadens darstellen, sowie im Falle der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung auf 12.500 Euro je geschädigtem Endnutzer beschränkt. Sofern die Gesellschaft aufgrund einer einheitlichen fahrlässigen Handlung oder eines einheitlichen fahrlässig verursachten Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern haftet, so ist die Schadensersatzpflicht in der Summe auf insgesamt höchstens dreißig Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Schadensersatz- oder Entschädigungsverpflichtungen, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
- (4) Soweit die Gesellschaft aufgrund einer Vorschrift dem Kunden eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Kunden nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach vorstehendem Absatz anzurechnen; ein Schadensersatz nach vorstehendem Absatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.
- (6) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der Gesellschaft, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
- (7) Die Gesellschaft haftet 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 Leistungen der Gesellschaft unterbleiben.
- (8) Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste übermittelten Informationen, und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Sender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt. Der Kunde haftet für alle Informationen, die er im Rahmen des Vertrages auf den von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser AGB zur Verfügung gestellten Zugangs verfügbar macht, wie für eigene Informationen gemäß § 7 Telemediengesetz (TMG).
- (9) In Bezug auf die von der Gesellschaft entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft-

oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

- (10) Für den Verlust von Daten haftet die Gesellschaft nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- (11) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Gesellschaft Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- (12) Im Übrigen ist die Haftung der Gesellschaft ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.
- (13) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Schadensminderung zu treffen.
- (14) Der Kunde haftet für alle Folgen und Nachteile, die der Gesellschaft oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der Gesellschaft-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

### § 21 Weitere Bedingungen nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste

#### Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme/Umzug

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen gegenüber der Gesellschaft nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) Die Gesellschaft trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die ihm durch die Gesellschaft zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von der Gesellschaft zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben im gleichen Vorwahlgebiet zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der Bundesnetzagentur.
- (3) Die Kündigung des Vertrages bestätigt die Gesellschaft schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens einen Monat nach Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Andernfalls ist die Gesellschaft berechtigt, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der Gesellschaft zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben oder für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu der Gesellschaft gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.
- (4) Für die Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter kann die Gesellschaft ein Entgelt gemäß dem aktuell gültigen Preisverzeichnis erheben.
- (5) Die Gesellschaft wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Kunden die vertraglich geschuldeten Leistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von der Gesellschaft angeboten werden. Die Gesellschaft ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung der Gesellschaft am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung für einen späteren Zeitraum berechtigt.

#### Teilnehmerverzeichnisse

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

#### Auskunftserteilung

- (1) Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf über die Angaben Auskunft erteilt werden, sofern er hiergegen nicht widersprochen hat.
- (2) Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sog. Komfortauskunft) erfolgt nur dann, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat.
- (3) Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z. B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft

auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden, sofern er dies ausdrücklich wünscht. Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inverssuche) jederzeit gegenüber der Gesellschaft widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die Gesellschaft die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

### § 22 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende des laufenden Monats kündbar.
- (2) Die Gesellschaft weist den Kunden rechtzeitig vor einer Verlängerung des Vertrages auf seine Rechte nach § 56 Abs. 3 TKG hin.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen, d. h. fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn
  - a) der Kunde für drei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als drei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Gebühren für drei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100,00 Euro), in Verzug kommt,
  - b) der Kunde zahlungsunfähig ist,
  - c) der Kunde trotz Abmahnung in sonstiger Weise schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten, insbesondere nach § 15 dieser AGB, verstößt, wobei eine Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten erforderlich ist,
  - d) der Kunde auf Verlangen der Gesellschaft nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt,
  - e) die Gesellschaft ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,
  - f) der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder betrügerische Handlungen vornimmt,
  - g) eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 TKG mindestens 14 Tage anhält und die Gesellschaft die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - h) der Kunde die Dienste der Gesellschaft missbräuchlich im Sinne des § 14 Abs. 15 bis 19 dieser AGB für den Internetzugang nutzt,
  - i) oder ein Fall des § 6 Abs. 2 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt.

### § 23 Geheimhaltung, Datenschutz, Speicherung von Abrechnungsdaten

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der Gesellschaft unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich. Beide Parteien sind aber verpflichtet, Informationen geheim zu halten, sofern bei verständiger Würdigung eine Geheimhaltung geboten ist.
- (2) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Angaben, die er in dem Auftragsformular macht (insbesondere Name und Anschrift) von der Gesellschaft in dem für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang im automatisierten Verfahren erhoben und verwendet werden. Der Kunde wird außerdem darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
- (3) Die Gesellschaft trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der Gesellschaft mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.
- (4) Die Gesellschaft speichert, soweit eine Abrechnung verbindungsabhängig erfolgt (also z. B. nicht innerhalb einer Flatrate), sogenannte Verkehrsdaten (Daten, die bei der Bereitstellung und Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden) zu Abrechnungs- und Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Abrechnung. Der Gesellschaft ist eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft die Gesellschaft gemäß § 67 Abs. 4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (5) Die Gesellschaft erteilt dem Kunden einen Einzelverbindungs nachweis in vollständiger oder gekürzter Form. Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, weist er aktuelle und zukünftige Mitbenutzer auf die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten hin und beteiligt, sofern erforderlich, den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.
- (6) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, nicht sicher sind und von Dritten zur Kenntnis

genommen werden können. Es wird deshalb davon abgeraten, personenbezogene Daten oder andere geheimhaltungsbedürftige Daten, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter oder sonstige Zugangscodes unverschlüsselt zu übertragen.

- (7) Die Gesellschaft weist zudem daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. Die Gesellschaft hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z. B. Firewall und Virens Scanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte sind im einschlägigen Fachhandel erhältlich.

**Hinweis für den Kunden: Personenbezogene Daten und geheimhaltungsbedürftige Daten (z. B. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Passwörter und sonstige Codes) sollten stets verschlüsselt übertragen werden, um eine Kenntnisnahme Dritter möglichst auszuschließen.**

#### § 24 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist am Wohnsitz des Kunden. Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, ist Kassel der Gerichtsstand. Das gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (3) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der Gesellschaft, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

#### § 25 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Die Gesellschaft weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er sich zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn wenden kann, wenn es hinsichtlich der in § 68 Abs. 1 Ziffern 1. bis 3. TKG aufgeführten Sachverhalte zwischen ihm und der Gesellschaft zu Meinungsunterschieden kommt. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens können der Homepage der BNetzA unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

Änderungen vorbehalten. Stand: April 2022

# Datenschutzhinweise Glasfaser Business

1/3

Die Städtische Werke Netz + Service GmbH verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. Rechtsgrundlagen bilden u. a. das Telekommunikationsgesetz (TKG), die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), das Datenschutz-Anpassungs- und Umsetzungsgesetz EU (DSAnpUG-EU) und das Telemediengesetz (TMG).

## 1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Die verantwortliche Stelle ist: Städtische Werke Netz + Service GmbH, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, Telefon: 0561 5745-0, Fax: 0561 5745-1234, E-Mail: info@netzplus-service.de

Sie erreichen unseren Datenschutz unter: Städtische Werke Netz + Service GmbH, Datenschutz, Eisenacher Straße 12, 34123 Kassel, E-Mail: datenschutz@kvvks.de

## 2. Zweck und Servicegrundlage

Folgende Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet: Stammdaten (Name, Vorname, Anschrift, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse), Vertragsdaten (z. B. Kundennummer), Abrechnungsdaten und Bankdaten sowie vergleichbare Daten. Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrags erforderlich. Ohne diese Daten kann der Vertrag nicht abgeschlossen und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Verpflichtungen nicht durchgeführt werden.

## 3. Datenverarbeitung

Durch die Unterzeichnung dieses Vertrags geben Sie uns Ihre Einwilligung, die Daten für die Durchführung der Dienstleistung zu verarbeiten. Wir verarbeiten die Daten in zulässiger Weise auch zur Wahrung berechtigter Interessen. Dies umfasst u. a. die Nutzung Ihrer Daten, um

- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können,
- in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. SCHUFA) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten,
- rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten,
- Straftaten aufzuklären und zu verhindern und
- Ihre Daten anonymisiert zu Analyse Zwecken zu verwenden.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im

Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Steuergesetze), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

## 4. (Kategorien von) Empfängern/Weitergabe personenbezogener Daten/Drittland

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Dies gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns nur an Dritte übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Wir übermitteln im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches).

Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben.

Die Verarbeitung erfolgt am inländischen Sitz der Gesellschaft der Städtische Werke Netz + Service GmbH. Die Daten werden nicht an ein Drittland oder eine internationale Organisation übermittelt.

## 5. Dauer der Speicherung/Löschung personenbezogener Daten

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die o. g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen.

## 6. Ihre Rechte

Sie haben ein Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO. Sie haben nach Art. 21 DSGVO das Recht, die Einwilligung zu widerrufen. Weiterhin haben Sie das Recht auf Berichtigung Ihrer Daten (Art. 16 DSGVO), auf Löschung der Daten (Art. 17 DSGVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO), sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO). Zudem haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

## 7. Widerspruchsrecht und Widerrufsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten aufgrund Ihrer Einwilligung für bestimmte Zwecke vornehmen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung zu widerrufen, wobei die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung unberührt bleibt.

## 8. Automatisierte Entscheidungsfindung

Zur Begründung und Durchführung dieses Vertrages findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

## 9. Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren.

## 10. Sonstige Hinweise

### 1) Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z. B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses, die übermittelte Datenmenge und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Der Nachrichteninhalt zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von der Städtische Werke Netz + Service GmbH nicht gespeichert. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH ist zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z. B. die Erstellung von Einzelverbindungsanzeigen und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit

nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen. Die Verkehrsdaten speichert die Städtische Werke Netz + Service GmbH bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen, wie z. B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeitet und speichert die Städtische Werke Netz + Service GmbH Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

### 2) Einzelverbindungsanzeige

Sie können wählen, ob Sie für die Verbindungen einen Einzelverbindungsanzeige (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten.

Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist folgendes zu beachten:

- Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
- Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
- Bei Anschlüssen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden die schriftliche Erklärung vorliegt, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde.

### 3) Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse

Auf Wunsch kann die Städtische Werke Netz + Service GmbH die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. Die Städtische Werke Netz + Service GmbH darf die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber der Städtische Werke Netz + Service GmbH können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung für die Zukunft einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

#### 4) Telefonauskunft

Auskünfte über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Kundendaten dürfen im Einzelfall von der Städtische Werke Netz + Service GmbH oder durch Dritte – z. B. über eine Telefonauskunft – erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Ziffer 7 aufgenommen, wird

- Ihre Rufnummer beauskunftet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beauskunftung, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll.
- Ihr Name und Ihre Anschrift Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversauskunft“), mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.

#### 5) Anzeige der Rufnummer

Der Städtische Werke Netz + Service-Telefonanschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Rufnummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.