



## **ERGÄNZENDE INFORMATIONEN**





# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Informationen Vorab .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Informationen zur Auftragsabwicklung .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Vorvertragliche Informationen .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Datenschutzerklärung für Kunden .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Allgemeine Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Widerrufsrecht .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Leistungsbeschreibung Verbraucher (Privatkunden) .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Besondere Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Besondere Geschäftsbedingungen für Sprache .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Besondere Geschäftsbedingungen für Rundfunk.....</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Besondere Geschäftsbedingungen für Internetdienste.....</b>	<b>27</b>
<b>5.4 Besondere Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses.....</b>	<b>29</b>
<b>6. Pönalregelungen gegenüber Verbrauchern und Endnutzern.....</b>	<b>30</b>
<b>7. Wahlfreiheit für Endkunden ab dem 01.08.2016 .....</b>	<b>30</b>
<b>8. empera Gebührenpreisliste .....</b>	<b>32</b>
<b>9. Preisliste Nahenetprodukte / Standardleistungen.....</b>	<b>36</b>
<b>10. Produktinformationsblätter .....</b>	<b>37</b>
<b>11. Amtliches Muster-Widerrufsformular .....</b>	<b>43</b>

# 1. INFORMATIONEN VORAB

## 1.1 INFORMATIONEN ZUR AUFTRAGSABWICKLUNG

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin,

um Ihren Auftrag reibungslos umzusetzen und zu realisieren, bitten wir Sie vorab folgende Punkte zu berücksichtigen bzw. zu klären:

- **Vertragslaufzeiten mit Ihrem jetzigen Anbieter prüfen**, damit Sie rechtzeitig Ihren empera-Anschluss erhalten
- Wenn Sie zurzeit Telefon und Internet aus einer Hand beziehen, erledigen wir die Kündigung des derzeitigen Anschlusses durch den Vorgang der Portierung für Sie.
- Wenn Sie jedoch zwei verschiedene Anbieter für Telefon und Internet oder Zusatzprodukte wie Domain, E-Mail-Adressen oder Security-Pakete haben, können wir nur den Telefonanschluss für Sie kündigen nicht den DSL-Anschluss. Daher bitten wir Sie, nachdem wir Ihnen den Termin für Ihren empera-Anschluss mitgeteilt haben, Ihren DSL-Anschluss separat schriftlich bei Ihrem Anbieter zu kündigen.
- **Bei Portierungswunsch ist das Portierungsformular vollständig von Ihnen auszufüllen und zu unterschreiben.**

Bitte beachten Sie, dass die Rufnummernübernahme erst nach Auslauf des Vertrages bei Ihrem derzeitigen Anbieter erfolgen kann.

Bitte stellen Sie sicher, dass bei vorhandenem / eigenem Router dieser auch entsprechend für das gebuchte Paket geeignet ist. Gerne übernehmen wir die Prüfung bei Mitteilung der Typ/Seriennummer. Bei Fragen beraten wir Sie gerne und finden eine gute Lösung. Für Informationen zur Installation / Installationsterminen stehen Ihnen unsere Mitarbeiter gerne zur Verfügung.

Ebenfalls müssen folgende Unterlagen, um den Auftrag sicher abzuwickeln, unterschrieben vorliegen.

- Antrag für Telefon- / Internet- und TV-Anschluss Privatkunde
- Portierungsformular bei Rufnummer-Mitnahme vom derzeitiger Anbieter
- Vertragszusammenfassung
- Widerrufsbelehrung

Bei weiteren Fragen zur Auftragsabwicklung oder auch technische Fragen können Sie sich gerne jederzeit an unsere Mitarbeiter wenden bzw. finden Sie auch nützliche Tipps auf unserer empera-Homepage

[www.empera.de](http://www.empera.de) unter FAQ.

Ihr empera Team

## 1.2 VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

### § 1 Identität des Vertragspartners

Der Vertrag über Dienstleistungen kommt, soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, zustande mit:

Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (im Folgenden „SW KH“)  
Kilianstr. 9  
55543 Bad Kreuznach  
Handelsregister: Amtsgericht Bad Kreuznach HRB 1015  
USt.-ID: DE148089298

### § 2 Mindestniveau der Dienstqualität

Die Dienstqualität der Internet- und Sprachprodukte wird im Booklet unter Punkt 10. Produktinformationsblätter definiert.

Die Hör- und Fernsehprogramme sind in technisch ausreichender Qualität empfangbar siehe Booklet 5.2 BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR RUNDFUNK §3.

Bei Sprachverbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Booklet 4. Leistungsbeschreibung Sprach- und Internetdienstleistungen.

### § 3 Preise

Das Bereitstellungsentgelt der empera DSL- und der empera Sprinternet-Produkte beträgt 69,00 €. Die Preise für die wiederkehrenden Entgelte sind im Booklet unter Punkt 9. Produktinformationsblätter aufgeführt. Die verbrauchsabhängigen Entgelte sind unter Booklet 8. Gebührenpreisliste Privatkunden Verbindungsentgelte zu finden.

### § 4 Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung Kündigung.

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 kündbar.

Bei einem Vertragsabschluss mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten entfällt die Bereitstellung.

Entgelte im Zusammenhang mit Anbieterwechsel und Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sind in der Leistungsbeschreibung Kapitel 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug beschrieben.

Bei einer vorzeitigen Kündigung des Vertrages, die die SW KH nicht zu verschulden, hat der Kunde die monatlichen Entgelte bis zum Vertragsende als Einmalzahlung zu leisten. Sollten Mietendgeräte (z.B. FRITZ!Box), durch Verschulden des Kunden, defekt zurückgegeben werden, ist der Buchwert an die SW KH zu zahlen.

### § 5 Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

Die Entschädigungs- und Erstattungsregelungen sind in der Leistungsbeschreibung Kapitel 5 Pönalen Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug beschrieben.

### § 6 Maßnahmen bei Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken

Bei Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder -lücken, werden Maßnahmen nach AGB §11 Abs. b: Zugangssperre getroffen. Bei ernsthaften Schäden an den Einrichtungen der SW KH, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht, werden Maßnahmen entsprechend getroffen.

### § 7 Latenz, Verzögerungsschwankung und Paketverlust

Die Latenz im Übertragungsnetz und bei reinen Glasfaseranschlüssen ist in der Regel kleiner 10 ms. Bei DSL Anschlüssen ohne Fastpath kann die induzierte Latenz technologiebedingt auf der letzten Meile ( Reed Solomon Kodierung auf der Kupferdoppelader) auf bis zu 50 ms ansteigen. Die Latenz ab dem ersten Layer 3 Kopplungspunkt im Netz ist dann in der Regel wieder 10 ms.

### § 8 Frist bis zum erstmaligen Anschluss, die Ausfallwahrscheinlichkeit

Die Frist vom Auftragseingang bis zur Inbetriebnahme beträgt in der Regel 4-6 Wochen. Die Frist kann sich durch Erdbaumaßnahmen verzögern.

Die Ausfallwahrscheinlichkeit über das Jahr verteilt beträgt 3% oder weniger.

### § 9 Routerfreiheit

Der Kunde kann seinen eigenen Router am Netz der SW KH nutzen. Weitere Informationen in der AGB unter § 5 Verwendung eigener technischer Vorrichtungen und Endgeräte des Kunden.

### § 10 Rechnungsstellung

Die monatliche Abrechnung erfolgt in einem Billing-System. Grundgebühr, netzunabhängige und netzabhängige Gebühren werden monatlich abgerechnet. Die aktuell gültige Kündigungsfrist kann der Rechnung entnommen werden. Weitere Informationen zur Rechnung finden sie in den AGB §8 bis §12.



### § 11 Bündelverträgen

Bei der SW KH werden keine Bündelprodukte mit Endgeräten angeboten.

### § 12 Entgelte für Kundendienstleistungen und Wartungsdienste

Die Entgelte für Kunden- und Wartungsdienstleistungen werden im Booklet Punkt 8 beschrieben.

### § 13 Mittel zur Informationsbeschaffung für Privatkunden

Unter der Homepage <https://www.empera.de> sind die aktuellen Tarife aufgeführt. Gerne kann unter der Rufnummer 0671 99-1744 persönlich Auskunft gegeben werden. Zusätzlich ist die SW KH unter [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de) per E-Mail zu erreichen.

### § 14 Personenbezogene Daten

Bis zur Bereitstellung des Dienstes werden Bestandsdaten erhoben. Eine genaue Beschreibung und Definition ist im Booklet unter 2. Erklärung zum Datenschutz zur Erhebung u. Verwendung von Personenbezogenen Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses A. Bestandsdaten zu finden.

### § 15 Endnutzer mit Behinderung

In den Verträgen mit Endkunden ist kein besonderes Produkt für Kunden mit Behinderung vorgesehen.

### § 16 Streitbeilegungsverfahren

In der AGB § 26 ist ein Schlichtungsverfahren gemäß §68 TKG beschrieben.

### § 17 Notrufe

Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteneinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Genesisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Weitere Informationen sind in der Leistungsbeschreibung KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen I. Festnetzverbindungen NOTRUFE, E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei - Übermittlung der eigenen Rufnummer, Anschusssperre (abgehend) zu finden.

### § 18 Teilnehmerverzeichnisse

Die SW KH 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.

Weitere Bestimmungen zu Teilnehmerverzeichnisse in den AGB §22 Weitere Bedingungen nummerungebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste – Teilnehmerverzeichnisse – Auskunftserteilung.

### § 19 Abweichung von Dienstqualitätsparametern

Um seine Dienstqualitätsparameter zu prüfen kann der Endkunde bei der BNetzA unter <https://www.breitbandmessung.de/> eine Bandbreitenmessung ausführen. Sollte die Qualität nicht mit den Vertragsparametern übereinstimmen kann der Endkunde Beschwerde bei der BNetzA einreichen.

Des Weiteren steht unter der Homepage von empera <https://kaiserslautern.empera.de/speedtest> ein Speedtest zur Verfügung. Dieser Speedtest ist Aussagekräftiger als der von der BNetzA, da ausschließlich im betroffenen Netzsegment gemessen wird. Hier sind keine Bandbreiteneinschränkungen von Dritten zu erwarten. Sollte die Qualität nicht mit den Vertragsparametern übereinstimmen, melden Sie sich bitte unter [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de) bei der SW KH.

### § 20 Widerrufsrecht

Informationen zum Widerrufsrecht sind im Booklet unter 3.1 Widerrufsrecht zu finden.

### § 21 Wesentliche Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen

Die wesentlichen Eigenschaften der Produkte sind in der Leistungsbeschreibung, insbesondere in KAPITEL 7 Tabelle 1 und 2, beschrieben.

### § 22 Mängelansprüche

Zeigt sich nach 12 Monaten ein Sachmangel, so ist der Kunde nach § 477 BGB in der Beweispflicht. Siehe Punkt 3 Allgemeine Geschäftsbedingungen §4 (10).

## 2. DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR KUNDEN

Datenschutz und Datensicherheit haben für die Kunden und Nutzer der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach eine sehr hohe Bedeutung. Wir versichern Ihnen, dass wir, die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach, den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst nehmen und uns ohne Ausnahme an die gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzes halten. Die rechtlichen Grundlagen finden sich in der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG). Im Folgenden geben wir Ihnen einen kurzen Überblick, welche kundenbezogenen Daten von SW KH erfasst und verwendet werden.

<b>Verantwortlichkeit i. S. d. Datenschutzes</b>	Verantwortlich für den Datenschutz ist die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (SW KH), Europaallee 10, 67657 Kaiserslautern, vertreten durch den Geschäftsführer Dipl.-Ing. (FH), Dipl.-Wirt.-Ing. (FH), M. Eng. Eco. Christoph Nath. Sie erreichen uns per E-Mail unter <a href="mailto:empera@stadtwerke-kh.de">empera@stadtwerke-kh.de</a> . Unseren Datenschutzbeauftragten können Sie unter <a href="mailto:dsb@stadtwerke-kh.de">dsb@stadtwerke-kh.de</a> erreichen.
<b>Betroffene Daten</b>	Im Rahmen der Vorbereitung, der Durchführung oder der Abwicklung von Verträgen, Angeboten oder Aufträgen, verarbeiten wir folgende personenbezogene Daten von Ihnen:  <b>a) Bestandsdaten</b> Personenbezogene Daten, deren Verarbeitung zum Zweck der Begründung, inhaltlichen Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind (Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anschrift, Geburtsdatum, Bankverbindung, Kundennummer, Benutzerkennung).  <b>b) Korrespondenzdaten</b> Personenbezogene Daten, die zur Kommunikation mit Ihnen und zur Beantwortung Ihrer Anfragen erforderlich sind (E-Mail- und Schriftverkehr, Notizen, Besprechungen).  <b>c) Verkehrsdaten</b> Personenbezogene Daten, die bei der Erbringung einer Telekommunikationsdienstleistung erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (je nach in Anspruch genommener Dienstleistung u. a.: Rufnummer oder Kennnummer des Anrufers und des Angerufenen, Beginn und Ende der Verbindung mit Datum und Uhrzeit, verbrauchtes Datenvolumen, IP-Adresse, Anschluss und Benutzerkennung). Diese Verkehrsdaten verarbeiten wir nur dann, soweit dies zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung der Telekommunikation, zur Entgeltabrechnung oder zum Aufbau weiterer Verbindungen erforderlich ist (§9 Abs. 1 TTDSG).  Unabhängig davon, ob die genannten Daten unter Umständen allein dem Kunden zugeordnet werden können und dem Anwendungsbereich der DSGVO, dem TTDSG oder sonstiger Datenschutzgesetze ggf. entzogen sind, behandeln wir sämtliche der vorgenannten Daten vertraulich und ausschließlich nach Maßgabe der gesetzlichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

<b>Zweck der Datenverarbeitung</b>	<p><b>a) Aufgrund Ihrer Einwilligung zur Datenverarbeitung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, § 9 Abs. 2 TTDSG, § 17 TTDSG)</b> Wenn und soweit Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten erteilt haben, ist die jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Dies betrifft z. B. den Erhalt elektronischer Kundeninformationen oder die Eintragung in öffentliche Endnutzerverzeichnisse. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.</p> <p><b>b) Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)</b> Ihre Daten werden zur Anbahnung oder Durchführung unserer Verträge mit Ihnen oder unserer Vertragspartner verarbeitet, d. h. beispielsweise zur Erbringung unserer Dienstleistungen. Die konkreten Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach den jeweiligen Service- und Produktbeschreibungen und den dazugehörigen Vertragsunterlagen.</p> <p><b>c) Zur Störungsbeseitigung und Bekämpfung von Missbrauch (§ 12 TTDSG)</b> Soweit dies erforderlich ist, erheben und verwenden wir Ihre Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an SW KH-Telekommunikationsanlagen und, soweit Anhaltspunkte bestehen, zum Aufdecken sowie Unterbinden von rechtswidrigen Inanspruchnahmen der Telekommunikationsnetze und -dienste.</p> <p><b>d) Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)</b> Ihre Daten können außerdem auf Grundlage einer Interessenabwägung zur Wahrung der berechtigten Interessen von uns oder Dritten verwendet werden. Dies erfolgt z. B. zum Zweck der Weiterentwicklung von Dienstleistungen oder Systemen und Produkten der SW KH, der Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs, der Werbung, Markt- und Meinungsforschung, der Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, der Verhinderung und Aufklärung von Straftaten sowie des Risikomanagements und der Betrugsvermeidung. Hiervon Ausgenommen ist die Verarbeitung von teilnehmerbezogenen Verkehrsdaten zum Zweck der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten, zur bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikationsdiensten oder zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen. Diese werden im dazu erforderlichen Maß und im dazu erforderlichen Zeitraum nur von uns verwendet, wenn Sie in diese Verwendung eingewilligt haben (§ 9 Abs. 2 TTDSG).</p> <p><b>e) Aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO)</b> Die SW KH unterliegt verschiedenen gesetzlichen Verpflichtungen, die eine Datenverarbeitung nach sich ziehen. Hierzu zählen neben verschiedenen Auskunftspflichten im Bereich der Telekommunikation u. a. auch Steuergesetze, sowie die gesetzliche Buchführung, die Erfüllung von Anfragen und Anforderungen von nationalen oder ausländischen Aufsichts- oder Strafverfolgungsbehörden sowie die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten.</p>
<b>Empfänger der Daten</b>	<p>Eine Weitergabe Ihrer Daten durch die SW KH erfolgt innerhalb des Unternehmens nur an die Abteilungen der SW KH, die diese zur Erfüllung von vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen (z. B. Kundenbetreuung, Störungsbeseitigung etc.). Des Weiteren können Vertragsdaten an Partnerunternehmen übermittelt werden, wenn diese als Subunternehmer oder Auftraggeber vertraglich gebunden sind.</p> <p>Partnerunternehmen oder sonstige externe Stellen erhalten Ihre Daten ausnahmslos nur dann, wenn diese von uns auf ihre Pflichten als Auftragsverarbeiter vertraglich verpflichtet wurden (Art. 28 DSGVO) und gewährleisten, dass sie Ihre Daten gemäß unseren Weisungen verarbeiten.</p> <p>Im Rahmen der gesetzlicher Melde- und Auskunftspflichten kann zudem eine Datenweitergabe an die jeweils zuständigen Stellen erfolgen.</p> <p>Zudem sind wir gem. § 18 Abs. 1 TTDSG verpflichtet, jedem Unternehmen Endnutzerdaten nach § 17 Abs. 1 TTDSG auf Antrag zum Zweck der Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Auskunftsdiensten, Diensten zur Unterrichtung über einen individuellen Gesprächswunsch eines anderen Nutzers und von Endnutzerverzeichnissen bereitzustellen.</p> <p>Im Rahmen des Fernzugriffs und Fernsupports (z. B. zur Störungsbeseitigung) nutzen wir in Einzelfällen die Fernwartungssoftware TeamViewer. Näheres zum Datenschutz von TeamViewer finden Sie unter <a href="http://www.teamviewer.com/de/dsgvo/">www.teamviewer.com/de/dsgvo/</a>.</p> <p>Daneben geben wir Daten nur an Personen weiter, für die Sie uns Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.</p>
<b>Übermittlung in Drittländer</b>	<p>Ihre Daten werden nur innerhalb der Europäischen Union (EU) und Staaten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeitet. Andernfalls werden Sie hierzu stets gesondert vorab informiert, einschließlich des Rechts, einer solchen Datenübermittlung jederzeit gesondert zu widersprechen.</p>
<b>Pflicht zur Bereitstellung der Daten</b>	<p>Sie müssen im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung nur die personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Aufnahme, Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erheben wir oder unsere Vertragspartner gesetzlich verpflichtet sind. Andernfalls ist die Inanspruchnahme unserer Dienstleistungen nicht möglich.</p>
<b>Automatisierte Entscheidungsfindung</b>	<p>Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren.</p>
<b>Profiling</b>	<p>Die SW KH verarbeitet Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (sog. „Profiling“ gemäß Art. 4 Nr. 4 DSGVO). Profiling wird beispielsweise eingesetzt, um potenzielles Interesse unserer Vertragspartner an unseren Produkten und Dienstleistungen zu ermitteln. Diese Auswertung erfolgt z. B. anhand statistischer Verfahren unter Heranziehung von aktuellen Kundendaten und solchen aus der Vergangenheit. Die Ergebnisse nutzen wir, um Sie bedarfs- und zielgerichteter anzusprechen zu können.</p>

<b>Dauer Datenspeicherung</b>	<p>Die SW KH speichert Ihre personenbezogenen Daten nur so lange, wie dies für die Erbringung der damit verbundenen vertraglichen Leistungen erforderlich ist. Hiervon umfasst ist neben der Dauer der eigentlichen Geschäftsbeziehung auch die Datenverarbeitung im Rahmen der Anbahnung und Abwicklung von Verträgen. Daneben unterliegt die SW KH verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) sowie aus steuerrechtlichen Vorschriften (Abgabenordnung – AO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen fünf bis zehn Jahre. Zudem ergeben sich Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten aus dem TTDSG; u. a. dürfen wir Verkehrsdaten, soweit dies zur Ermittlung des Entgelts und zur Abrechnung mit dem Kunden erforderlich ist, für die Dauer von bis zu 6 Monaten ab Versendung der Rechnung speichern (§ 10 Abs. 2 TTDSG). Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu 30 Jahre betragen können.</p>
<b>Ihre Rechte</b>	<p><b>a) Ihnen stehen u. a. folgende Rechte aus der DSGVO zu:</b>          Gemäß Art. 12 ff. DSGVO stehen Ihnen umfangreiche Rechte zu. Sie haben das Recht, jederzeit von uns eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten und das Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten. Daneben haben Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Datenverarbeitung, sowie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung der personenbezogenen Daten einzulegen, bzw. die Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit zu widerrufen oder eine Datenübertragung zu fordern.</p> <p><b>b) Zudem stehen Ihnen u. a. folgende Rechte aus dem TTDSG zu:</b>  <b>Einzelverbindungsanfrage (§ 11 TTDSG):</b> Auf Wunsch erhalten Sie im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten mit Ihrer Rechnung eine detaillierte Einzelverbindungsübersicht. In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Es erfolgt kein Einzelverbindungsanfrage über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden. Ausgewiesen werden aber Gespräche in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern, in das Ausland, oder Einwahlen in das Internet.</p> <p><b>Mitteilen ankommender Verbindungen (§ 14 TTDSG):</b> Trägt ein Anschlussinhaber in einem Verfahren schlüssig vor, dass bei seinem Anschluss bedrohende oder belästigende Anrufe ankommen, hat der Anbieter des Telekommunikationsdienstes auf schriftlichen Antrag auch netzübergreifend Auskunft über die Inhaber der Anschlusskennungen zu erteilen, von denen die Verbindungen ausgehen; das Verfahren ist zu dokumentieren. Die Auskunft darf sich nur auf Verbindungen und Verbindungsversuche beziehen, die nach Stellung des Antrags stattgefunden haben. Der Anbieter des Telekommunikationsdienstes darf die Anschlusskennungen, Namen und Anschriften der Inhaber dieser Anschlusskennungen sowie Datum und Uhrzeit des Beginns der Verbindungen und der Verbindungsversuche verarbeiten sowie diese Daten dem betroffenen Anschlussinhaber mitteilen.</p> <p><b>Rufnummernanzeige und -unterdrückung (§ 15 TTDSG):</b> Wenn Sie einen Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis beantragt haben, wird Ihr Anschluss so eingerichtet, dass Ihre Rufnummer im Rahmen der technischen Möglichkeiten beim Angerufenen stets angezeigt wird. Gleiches gilt, sofern Sie dies ausdrücklich beantragt haben. Hierbei haben Sie jederzeit die Möglichkeit, die Rufnummernanzeige dauernd oder für jeden Anruf einzeln auf einfache Weise und unentgeltlich zu unterdrücken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können für einzelne abgehende Anrufe die Anzeige Ihrer Rufnummer mit der Tastenkombination *31# unterdrücken;</li> <li>• Sie können dauerhaft oder für einzelne eingehende Anrufe die Anzeige der Rufnummer des Anrufenden auf Ihrem Display unterdrücken;</li> <li>• Sie haben die Möglichkeit, eingehende Anrufe, bei denen die Rufnummernanzeige auf Ihrem Display vom Anrufenden unterdrückt wurde, abzuweisen.</li> </ul> <p><b>Anrufweitschaltung (§ 16 TTDSG):</b> Sie haben grundsätzlich die Möglichkeit, die von einem Dritten veranlasste automatische Weiterleitung eines Anrufs auf Ihr Endgerät abzustellen, soweit dies technisch möglich ist.</p> <p><b>Endnutzerverzeichnisse (§ 17 TTDSG):</b> Sofern Sie dies beantragt haben, wird SW KH Ihre kostenlose Eintragung in öffentliche Endnutzerverzeichnisse veranlassen. Sie können wählen, in welche Verzeichnisse (Telefonbuch, CD-ROM, Internetauskunft oder Telefonauskunft) Sie eingetragen und mit welchen Angaben Sie aufgenommen werden wollen. Die Standardeintragung umfasst Rufnummer, Name und Vorname sowie Anschrift. Sie haben die Möglichkeit, jederzeit durch schriftliche Erklärung gegenüber SW KH den Umfang der veröffentlichten Daten selbst zu bestimmen. Auf Ihr Verlangen dürfen weitere Nutzer des Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Sie können jederzeit verlangen, dass Ihre Rufnummer, Name, Vorname und Anschrift in Auskunfts- und Verzeichnismedien unentgeltlich eingetragen, gespeichert, berichtigt oder gelöscht werden.</p> <p>Möchten Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen, genügt eine E-Mail an dsb@stadtwerke-kh.de. Darüber hinaus haben Sie das Recht, sich im Falle von Datenschutzverletzungen an eine Aufsichtsbehörde zu wenden.</p>

## 3. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (nachfolgend SW KH), Sitz der SW KH: Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach, Registergericht: AG Bad Kreuznach HRB Nr. 1015, 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 oder Endkunde) 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.
- (5) Begriffsbestimmung:  
Kunde, Endkunde -> Geschäfts- und Privatkunden  
Verbraucher -> ausschließlich Privatkunden  
KKU -> Klein- und Kleinstunternehmen

### § 2 Vertragsabschluss und Vertragserfüllung

- (1) Alle Angebote der SW KH sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend.
- (2) Der Vertrag über die Nutzung der Dienste der SW KH zwischen der SW KH 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 SW KH (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 SW KH kann die Annahme des Auftrages des Kunden ohne Angabe von Gründen verweigern.
- (3) Die SW KH kann den Vertragsschluss von der Vorlage einer schriftlichen Vollmacht, des Mietvertrages und/oder des Personalausweises abhängig machen.
- (4) Für bestimmte Leistungen der SW KH ist Voraussetzung für die Leistungserbringung der SW KH 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 SW KH oder einem mit dieser im Sinne der §§ 15ff AktG verbundenen Unternehmen geschlossen wird.
- (6) Die SW KH ist berechtigt, sich zur Leistungserfüllung Dritter zu bedienen. Soweit die SW KH sich zur Erbringung ihrer Dienste Dritter bedienen, 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 SW KH ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.
- (9) Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Zusammenschaltungsverträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassovertträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) sowie der Gerichte und ggf. anderer Behörden vorgegeben werden. Die

Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Änderungen nicht einseitig von der SW KH zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB führen. Steht der SW KH wegen der Änderungen (z.B. Einführung einer ALL-IP-Zusammenschaltung / NGN) aufgrund vertraglicher Vereinbarung zusätzlich ein einseitiges Änderungsrecht zu, geht dies der vorgenannten Vertragsanpassung nach Wahl von SW KH vor.

- (10) Sollten sich nach Abschluss von Verträgen die allgemeinen wirtschaftlichen oder technischen Verhältnisse oder die rechtlichen oder tatsächlichen Grundlagen, auf denen die Vereinbarungen, insbesondere die Entgelte beruhen, so wesentlich ändern, dass einer Vertragspartei die Fortsetzung der Verträge unter den vereinbarten Bedingungen nicht zugemutet werden kann, werden sich die Vertragsparteien über eine entsprechende Änderung der Verträge verständigen. Letztendlich kann dies zur Stornierung oder Beendigung des Vertrages führen.

### § 3 Leistungsumfang

- (1) Die SW KH 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.empira.de](http://www.empira.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 SW KH angebotenen Dienste eine über das Kalenderjahr gemittelte Verfügbarkeit von 97 Prozent.
- (3) Soweit die SW KH 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 SW KH gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit die SW KH mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SW KH 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 SW KH 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 [www.empira.de](http://www.empira.de) eingesehen werden können, und der Vertragszusammenfassung gemäß § 54 TKG, soweit im Auftragsformular nichts anderes vereinbart ist.
- (7) Im SW KH-Netz sind Pre-Selection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich. Die SW KH legt an Hand des Vorlieferanten fest welche Kunden offline abgerechnet werden.
- (8) Die SW KH 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 SW KH erbracht werden und auf deren Gestaltung und Inhalt die SW KH keinen Einfluss hat. Die vorgenannten Dienste bilden nur dann ein Angebot der SW KH, wenn sie ausdrücklich als Angebot der SW KH bezeichnet sind.
  - b) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die SW KH beim Inter-



- net-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 SW KH-Netz von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SW KH. Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben, gehen nicht zu Lasten der SW KH.
- 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 SW KH voraus.
- d) der Zugang wird grundsätzlich als Internet-Flatrate über den bestehenden Netz-Zugang von der SW KH ermöglicht. Davon abweichend können Angebote an Geschäftskunden mit einem Datenvolumen entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars begrenzt werden.
- (9) Die SW KH ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang wird über das Telekommunikationsnetz von der SW KH realisiert. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, muss die SW KH nicht sicherstellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufen eingehend. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (10) Die SW KH vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Informationen im Internet werden von der SW KH 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 SW KH, insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.
- (12) Die SW KH ist berechtigt, ihre Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen der SW KH dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen.
- (13) Die SW KH 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 SW KH voraus.
- (15) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von der SW KH angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von der SW KH 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. Dies gilt nur für Endkunden, die PPPoE nutzen.
- (16) Sofern die SW KH für den Kunden einen eigenen Hausanschluss auf dem Grundstück/den Grundstücken verlegt gilt unter Einbezug der besonderen Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses folgendes:
- Voraussetzung für die Leistungserbringung ist ein Hausanschluss sowie eine vom gewählten Produkt abhängige Innenhausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt / Netzabschlussgerät bis zur Anschlussdose bzw. dem Endgerät).
  - Sowohl für den von der SW KH bzw. von dieser beauftragten Dritten hergestellten bzw. herzustellenden Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation und Innenhausverkabelung hat der Kunde als Leistungsvoraussetzung die Genehmigung des Hauseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen. Diese Genehmigung erfolgt im Wege einer Grundstücknutzungserklärung, der zwischen dem Eigentümer bzw. Rechteinhaber und der SW KH geschlossen wird. In Bezug auf die Innenhausverkabelung wird an dieser Stelle auch auf die Besonderen Geschäftsbedingungen für die Herstellung

- des Hausanschlusses § 2 Ziffer 6 verwiesen.
- (17) Im Falle des Vorhandenseins eines im Eigentum bzw. dinglichen Berechtigung eines Dritten stehenden Hausanschlusses und / oder einer Innenhausverkabelung, die nicht im Eigentum der SW KH steht, ist SW KH berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen von SW KH nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss der Grundstückseigentümergeklärung vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte eine bereits abgeschlossene Grundstücknutzungseigentümergeklärung kündigt.

#### § 4 Hardware und Zugangsdaten

- Von der SW KH leih- oder mietweise überlassene Dienstzugangsgeräte und sonstige Hardware bleiben im Eigentum der SW KH. Die SW KH bleibt insbesondere auch Eigentümerin aller Service- und Technik-einrichtungen und sonstiger Geräte, soweit nicht etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird. Der Kunde hat die Möglichkeit Kundenendgeräte (Router, CPE) käuflich bei der SW KH zu erwerben.
- Die SW KH 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 SW KH entsprechenden Zugang zu gewähren. Wird der Zugang durch den Kunden verweigert oder wesentlich erschwert, kann die SW KH die Funktionsfähigkeit der überlassenen Hard- und Software nicht gewährleisten.
- Internet- und Telefonie-Zugangsdaten werden grundsätzlich für einen Anschluss mit der erstmaligen Inbetriebnahme dem Kunden mitgeteilt. Siehe Leistungsbeschreibung „Installationspaket“ und „Internetdienstleistungen“. Dies gilt insbesondere für Endkunden, die PPPoE nutzen.
- Der Kunde ist verpflichtet, die SW KH 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 SW KH den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
- Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde grundsätzlich verpflichtet, dass gemäß den vorstehenden Absätzen überlassene Eigentum auf eigene Kosten und eigene Gefahr innerhalb von 7 Tagen an die SW KH zurückzugeben. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nach Satz 1 nicht nach, so wird die SW KH dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Abs. 6) in Rechnung stellen. Der Kunde wird darüber hinaus sicherstellen, dass SW KH bei Beendigung des Vertrages sämtliche Service- und Technischeinrichtungen abbauen und abholen kann, sofern nicht schutzwürdige Interessen Dritter entgegenstehen. Die Kosten für die Demontage von Telekommunikationsanlagen (Geschäftskunden) werden von SW KH in Rechnung gestellt.
- 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 SW KH kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist
- SW KH ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten regelmäßigen Rechnung erhoben, es sei denn, im Antrag wird abweichendes vereinbart. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt ohne Verzinsung bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden regelmäßigen (Ab-)Rechnung.
- Sofern die SW KH dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die SW KH gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der SW KH. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die SW KH unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der SW KH durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und

angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

- (9) 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.
- (10) Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Kaufhardware zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchware 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 SW KH 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 zwölf 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.
- (11) Der Kunde erhält grundsätzlich bei käuflichen Erwerb von Hardware von SW KH die Internet- und Telefonie-Zugangsdaten. Der Kunde hat darauf zu achten, dass die Hardware Schnittstellenkonform (siehe Anlage 1 AGB) ist. Dies gilt insbesondere für Endkunden, die PPPoE nutzen.

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

- (1) Der Kunde erkennt grundsätzlich an, dass die SW KH ausschließlich unter Verwendung der durch die SW KH 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 SW KH im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss dem Kunden notwendige Konfigurationsparameter, soweit diese zur Erbringung des vereinbarten Dienstes notwendig sind.
- (2) Im Übrigen übernimmt die SW KH 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 sind nur verbindlich, wenn die SW KH diese ausdrücklich schriftlich bestätigt hat und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Dienste durch die SW KH geschaffen hat, so dass die SW KH 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) Der Samstag gilt nicht als Arbeitstag.
- (3) Die SW KH ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Kunde auf Verlangen der SW KH nicht innerhalb eines Monats den Antrag des Eigentümers bzw. dem dinglich Berechtigten auf Abschluss des Grundstücknutzungsvertrages (§ 3 Abs. 16b dieser AGB) vorlegt oder der Eigentümer bzw. dinglich Berechtigte einen bereits abgeschlossenen Grundstücknutzungsvertrag kündigt, soweit im Auftragsformular keine anderweitige Regelung vereinbart ist.
- (4) 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 SW KH allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens vierzehn Tagen.
- (5) Gerät die SW KH 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.

- (6) Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches der SW KH liegende und von der SW KH nicht zu vertretende Ereignisse – hierzu gehören höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Pandemien, Streik, Aussperrung, Maßnahmen von Regierungen und Behörden, entbinden die SW KH für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Sie berechtigen die SW KH, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben.

#### § 7 Änderungen der AGB

- (1) Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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 SW KH zu zahlenden Rechnungsbeträge ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste. Eine gültige Preisliste kann jederzeit in den Geschäftsräumen der SW KH oder unter [www.empira.de](http://www.empira.de) eingesehen werden.
- (2) Die SW KH 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 Umsatzwertsteuer 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 SW KH ist berechtigt, für den Kunden eine Gesamtrechnung zu erstellen, wenn er für unterschiedliche Dienstleistungen dieselbe Rechnungsanschrift sowie die Einziehung der Rechnungsbeträge von demselben Konto angegeben hat.
- (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. Ist das Entgelt für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses Tag genau berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzerverbindungen) 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 SW KH ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, werden die

- Entgelte von der SW KH 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 SW KH 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 SW KH ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.
- (6) Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde der SW KH umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die SW KH 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 SW KH kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt hat, muss das nutzungsunabhängige Entgelt (Grundpreis) zu den von der SW KH festgelegten Zeitpunkten und das nutzungsabhängige Entgelt spätestens vierzehn Werktagen nach Rechnungsdatum im Wege der bargeldlosen Zahlung auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SW KH gutgeschrieben sein. Zahlungsverzug tritt automatisch am Tag nach der in der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist ein. Eine weitere Vorabankündigung des Lastschrifteinzugs erhält der Kunde nicht. Lediglich bei Abweichungen zum vereinbarten Lastschrifteinzugstermin erhält der Kunde eine weitere Vorabankündigung, welche ihm von der SW KH 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 SW KH bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die SW KH 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 SW KH im Einzelfall eine höhere Zinsbelastung nachweist. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt der SW KH 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 Verzugsschadens nachzuweisen. Etwaige weitere gesetzliche Ansprüche der SW KH bleiben hiervon unberührt.
- (10) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die SW KH 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 SW KH nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die SW KH 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 SW KH ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SW KH 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 SW KH 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

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

- (16) Neukundendefinition für Privatkunden: Einen Neukundenrabatt gemäß Aktionen der SW KH, erhalten Verbraucher eines Haushaltes, die in den letzten 6 Monaten keinen Telefon- und/oder Internetanschluss von der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach bezogen haben. Die ist nur möglich bei einem Vertrag mit 24 Monaten Mindestvertragslaufzeit.

### § 9 Rechnungsstellung für Drittanbieter

- (1) Soweit die SW KH eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die SW KH vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118x“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.
- (2) Sofern die SW KH Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert die SW KH 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 SW KH-Rechnung an die SW KH, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die SW KH 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 SW KH netzseitig 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 SW KH erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat die SW KH Anspruch auf das durchschnittliche Entgelt aus den Rechnungen der sechs letzten unbeanstandeten Abrechnungszeiträume. Ist die Anzahl der 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 SW KH ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach § 10 Ziffer (3) dieser AGB, so erstattet die SW KH die vom Kunden auf die beanstandete Forderung zu viel gezahlte Vergü-



tung 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 SW KH keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen. Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH dem Kunden die Sperre 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 formfristgerecht und schlüssig begründet beanstandet 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 SW KH eine Sperre 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 SW KH in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird, oder
  - b) ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SW KH, 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 SW KH wird diese Sperre 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 SW KH den Netzzugang des Kunden insgesamt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sperren (Vollsperrung).
- (4) Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen 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 SW KH 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 SW KH zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre seiner Leistungen berechtigt. Die SW KH wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Informationen zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die SW KH wird die Sperre 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 SW KH nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und frist-

losen 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/Einzelverbindungs-nachweis

- (1) Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der SW KH 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 SW KH im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs-nachweis), die alle abgehenden Verbindungen dergestalt aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

### § 13 Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG-Klausel

- (1) Willigt der Kunde mit seiner Unterschrift in die sog. „Schufa-Klausel“ ein, wird die Einwilligung darin erteilt, dass SW KH der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG Bezeichnung, Adresse, Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Telekommunikationsvertrages übermittelt und Auskünfte über ihn von der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG erhält.
- (2) Unabhängig davon wird SW KH der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Forderungsbetrag nach Kündigung, Missbrauch) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zu lässig ist.
- (3) Die Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im EU-Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).
- (4) Der Kunde kann Auskunft bei der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adresse der Creditreform Kaiserslautern Langenfeld KG lautet: Luxemburger Str. 7, 67657 Kaiserslautern.

### § 14 Regelungen zum Anbieterwechsel

- (1) Im Falle des Wechsels zu einem anderen Anbieter von Telekommunikationsleistungen hat die SW KH 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 SW KH als abgebendes Unternehmen weist nach, dass der Kunde die Verzögerung zu vertreten hat. Die diesbezügliche Abrechnung erfolgt durch die SW KH Tag genau.
- (2) Punkt 2 gilt ausschließlich für Verbraucher und KKV. 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 ge-

regelt.

## § 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 SW KH unverzüglich jede Änderung seines Namens, seiner Firma und seines Wohn- bzw. Geschäftssitzes mitzuteilen. Im Falle des Umzuges ist der Kunde verpflichtet, der SW KH 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. 4 dieser AGB ggf. gekündigt werden soll, mitzuteilen.
- (2) Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung der SW KH bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festgestellte Mängel der von der SW KH geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich der SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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;
  - e) nach Abgabe einer Störungsmeldung, der SW KH die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen tatsächlich entstandenen Aufwendung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SW KH den Aufwand der SW KH zu entschädigen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden vorlag.
- (4) Der Kunde darf keine Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten auf seinem Grundstück selbst oder von Dritten ausführen lassen, die die Telekommunikationseinrichtungen der SW KH betreffen. 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 SW KH 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 SW KH empfiehlt hier den Abschluss einer Hausratsversicherung bzw. einer Elektronikversicherung 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 SW KH die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde die SW KH bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen.
- (8) 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 Netzinfrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Netzes der SW KH nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - c) die SW KH unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von der SW KH dem Kunden übergebenen Hardware-Komponenten zu informieren.
- (9) Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet,
  - a) alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von der SW KH, oder deren Beauftragten ausführen zu lassen;
  - b) bei Nutzung des Leistungsmerkmals „Anrufweitschaltung“ sicherzustellen, dass die Anrufe nicht zu einem Anschluss weitergeleitet werden, bei dem ebenfalls das Leistungsmerkmal „Anrufweitschaltung“ aktiviert ist. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber dieses Anschlusses zu dem die Anrufe weitergeleitet werden, mit der Anrufweitschaltung einverstanden ist;
  - c) den Beauftragten der SW KH 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 SW KH zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (10) Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 8 a) und b) genannten Pflichten, oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen AGB ausdrücklich aufgeführten Pflichten ist die SW KH sofort berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- (11) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelbindungsnachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.
- (12) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der SW KH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (13) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (14) Soweit im Einzelfall nichts Anderweitiges schriftlich vereinbart worden ist, darf der Internet-Zugang nur von Haushaltsangehörigen oder Mitarbeitern des Kunden genutzt werden. Insbesondere darf der Internet-Zugang nicht zum Angebot von Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit genutzt werden.
- (15) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Informationen zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte oder Informationen enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugendschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV), des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), des Urheberrechtsgesetzes (UrhG), des Markengesetzes (MarkenG) und weiterer Gesetze widersprechen. Das Verbot umfasst insbesondere solche Informationen, die
  - 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 Gegen-



- stand 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.
- (16) 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.
- (17) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Informationen (siehe die beispielhafte Aufzählung in Absatz (15)) vom Server herunterzuladen.
- (18) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SW KH dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
- (19) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
- (20) Falls die SW KH 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 SW KH bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Der Kunde hat die SW KH 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 SW KH zu ersetzen.
- (21) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System der SW KH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (22) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (23) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen der SW KH ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser AGB hinzuweisen. Andernfalls gilt Absatz 8 entsprechend.
- (24) 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.
- (25) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies der SW KH unverzüglich mitzuteilen.
- (26) Die Anbindung von WLAN-Geräten (Wireless-LAN-Geräte) an den Netzzugang der SW KH 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 gemacht wird

#### § 16 Besondere Pflichten für Flatrate-Kunden

- (1) Nimmt der Kunde die von der SW KH angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SW KH-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die SW KH-Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Callvolumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Callvolumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Callvolumen aus der SW KH-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, markt-

orientierten, 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 SW KH nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren oder ähnlichen technischen Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden 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 Einzelnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die SW KH vermeidet, Anrufweitschaltungen 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 SW KH 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 SW KH abonniert hätte. Die SW KH 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 SW KH angebotenen Dienste durch Dritte, ist nur nach ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch die SW KH 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 SW KH wird Störungen ihrer Dienste und technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich beseitigen. Liegt beim Kunden eine nicht von der SW KH zu vertretende Störung vor, oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist die SW KH berechtigt, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SW KH in Rechnung zu stellen.
- (2) SW KH unterhält eine Hotline für Störungsmeldungen des Kunden, die telefonisch unter den in der Leistungsbeschreibung angegebenen Zeiten unter der Telefonnummer 0800 515 288 376 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 SW KH liegt, längere Zeit an, 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 SW KH-Infrastruktur zugreifen und dadurch die vereinbarten Dienste nicht mehr nutzen kann,

- b) die Nutzung der vereinbarten Dienste insgesamt wesentlich erschwert ist bzw. die Nutzung einzelner der vereinbarten Dienste unmöglich wird, oder vergleichbaren Beschränkungen unterliegend.
- (4) Die SW KH 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 SW KH gehörenden Infrastrukturen. Insbesondere gewährleistet die SW KH nicht die Nutzung von Diensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
  - (5) Die SW KH hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der SW KH für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
  - (6) Die SW KH leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, 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 SW KH Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SW KH keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SW KH 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 SW KH 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) Beim Erwerb von Hardware, die seitens SW KH als Gebrauchsgüter veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

### §19 Unterbrechung von Diensten

- (1) Die SW KH 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 nutzungs-schwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung der SW KH voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen. Die weiteren Servicemaßnahmen bzw. Wartungsarbeiten werden in der Leistungsbeschreibung Kapitel 4 beschrieben.
- (3) Die SW KH ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungstechnischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.
- (4) Die SW KH ist berechtigt zur Schadensabwehr Rufnummern zu bestimmten Rufnummerngruppen bei denen durch ein Fraud Detection System eine ungewöhnliche oder ausser ordentliche Nutzung gemeldet wurde, temporär zu sperren. Ebenso kann die SW KH zur Schadensabwehr für den Kunden bei Überschreiten eines Maximalbetrages der Telefongebühren den Anschluß temporär sperren. In beiden Fällen wird SW KH mit dem Kunde eine einvernehmliche Lösung anstreben.

### § 20 Haftung und Haftungsbeschränkungen

- (1) Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet die SW KH unbeschränkt.
- (2) Für sonstige Schäden haftet die SW KH, wenn der Schaden von der

- SW KH, seinen gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. Die SW KH 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 SW KH, 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 SW KH 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 Entschädigungspflichten, 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 Schadenersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die gesetzlichen Ansprüche auf den Ersatz eines Verzugsschadens bleiben von diesen Beschränkungen unberührt.
  - (4) Soweit die SW KH 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.
  - (5) Die SW KH 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 SW KH-Leistungen unterbleiben.
  - (6) Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SW KH, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer i.S.d. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
  - (7) Die SW KH 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 SW KH 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).
  - (8) In Bezug auf die von der SW KH entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.
  - (9) Für den Verlust von Daten haftet die SW KH 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.
  - (10) Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der SW KH Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
  - (11) Bei der Nutzung von Netzen anderer Anbieter beschränkt sich die Leistungspflicht von SW KH darauf, dem Kunden einen Zugang zu diesem Netz zu verschaffen. Für schadensverursachende Ereignisse oder Störungen (einschließlich des Nichtzustandekommens oder dem Abbruch eines Telefongesprächs, einer Internetsitzung oder einer Rundfunkübertragung), die auf Übertragungswegen oder Vermittlungseinrichtungen dieser Anbieter oder sonstiger Dritter entstehen, haftet SW KH, falls und soweit ihr Schadensansprüche gegenüber den anderen Anbietern und Dritten zustehen. Dieses gilt nicht, soweit schadensverursachende Ereignisse oder Störungen durch SW KH bzw. ihre Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen verursacht worden sind. SW KH kann ihre Verpflichtungen gegenüber dem Kunden durch Abtretung dieser Schadensersatzansprüche erfüllen. Eine weitergehende Haf-

tung von SW KH ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

- (12) Im Übrigen ist die Haftung der SW KH 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 SW KH oder Dritten durch die missbräuchliche oder rechtswidrige Verwendung der SW KH-Leistungen oder dadurch entstehen, dass der Kunde seinen sonstigen Pflichten und Obliegenheiten nicht nachkommt, unbeschränkt.

## § 21 Höhere Gewalt

- (1) Nicht im Risikobereich von SW KH liegende und von SW KH nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von SW KH unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden SW KH für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbes. Krieg, Pandemie, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungs carriers usw., auch wenn sie bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern von SW KH oder deren Unterprioritäten, Unterauftragnehmern bzw. bei den von SW KH autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern (POP's) eintreten. Sie berechnen SW KH, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als 10 Tage, ist jede Partei berechnen, den Vertrag zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet.

## § 22 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 SW KH nach dem TKG und den dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.
- (2) Die SW KH 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 SW KH zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter „mitgebrachte“ Rufnummer im Falle eines Wechsels von der SW KH 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 SW KH 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. Anderenfalls ist die SW KH berechnen, diese Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock der SW KH 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 SW KH gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurück zu geben.
- (4) Die SW KH 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 SW KH angeboten werden. Die SW KH ist berechnen, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung der SW KH 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 berechnen.

## Teilnehmerverzeichnisse

- (1) Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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 SW KH widersprechen kann. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die SW KH die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

## § 23 Ordentliche und außerordentliche Kündigung

- (1) Soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde, beträgt die Mindestvertragslaufzeit 24 Monate. Diese beginnt mit der Inbetriebnahme des vertragsgegenständlichen Dienstes. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer einmonatigen Frist zum Ende der Mindestvertragslaufzeit in Textform gekündigt werden, sonst verlängert sich der Vertrag und ist dann jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar.
- (2) Die SW KH 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 oder insolvent 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 entbehrlich ist,
  - d) der Kunde auf Verlangen der SW KH nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechnen auf Abschluss eines Vertrages zu einer Nutzung des Grundstücks eines Nutzungsvertrages vorlegt oder der dinglich Berechnen den Nutzungsvertrag kündigt,
  - e) die SW KH 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 SW KH die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,
  - h) der Kunde die Dienste der SW KH missbräuchlich im Sinne des § 15 Abs. 15 bis 19 dieser AGB für den Internetzugang nutzt,
  - i) oder ein Fall des § 6 Abs. 3 oder Abs. 5 S. 1 dieser AGB vorliegt
  - j) der Kunde nachweislich verleumderische, ruf- oder geschäftsschädigende Aussagen gegenüber der SW KH verwendet,

- k) der Kunde nachweislich Mitarbeiter beleidigt, bedroht oder angreift.
- (4) Verstößt der Kunde gegen die in § 15 Ziffer (3) a), b), c) und d) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Pflichten, ist SW KH nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

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

- (1) Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die der SW KH 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 SW KH 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 SW KH Nutzungs- und Abrechnungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erhebt und verwendet.
- (3) Die SW KH trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von der SW KH mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten.
- (4) Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH gemäß § 67 Abs.4 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen.
- (5) Die SW KH 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 SW KH 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 SW KH 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.**

#### § 25 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund des Vertrages ist Kaiserslautern.
- (2) Es findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- (3) Nebenabreden oder Zusicherungen durch Beauftragte der SW KH, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser AGB hinausgehen, sind schriftlich zu vereinbaren.

#### § 26 Schlichtungsverfahren gemäß § 68 TKG

Die SW KH 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 SW KH 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.

#### §27 Beschwerdeverfahren für Verbraucher

- (1) Verbraucher der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach und der empera haben die Möglichkeit, ihre Unzufriedenheit zu äußern zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung unter Angabe der Kontaktdaten wie Name (Firmenname), Anschrift, Kundennummer, Rückrufnummer und ggf. einer E-Mail-Adresse.
- (2) Die Beschwerde ist möglichst postalisch, per E-Mail an: [forum@stadtwerke-kh.de](mailto:forum@stadtwerke-kh.de)
- (3) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach bearbeitet jede Beschwerde individuell und gewissenhaft und nimmt die notwendigen Recherchen vor. Beschwerden werden in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang beantwortet.
- (4) Sollte eine Beantwortung innerhalb dieser Frist nicht möglich sein, erhält der Kunde eine Zwischennachricht unter Angabe der Hinderungsgründe. Die Beantwortung der Beschwerde erfolgt grundsätzlich in Schriftform.

#### Anlage 1 zu § 4 (11) Hardwarekauf SW KH Schnittstellenbeschreibung

##### Schnittstellen Anschlüsse ADSL2+:

- Physikalisch gemäß ITU-T G.992.5 Annex B; Unterstützung PSD Shaping gemäß ITU-T G.997.1
- Service: Unterstützung von PPPoE, Authentifizierung PAP, CHAP
- Service: Unterstützung DHCP WAN seitig (NG- Plattform)
- Service: Unterstützung SIP nach RFC 3261 für VoIP Anwend. Bandbreiten (upstream/downstream)

##### Anschlüsse VDSL2: Physikalisch gemäß ITU-T G.993.2 Annex B

- Physikalisch gemäß ITU-T G.993.2 Annex B,
- Unterstützung von UPBO und DPBO gemäß ITU-T G.993 und ITU-T G.997.1
- Bandplan 998ADE17
- Profile 8b, 17a (incl 12a,8d)
- Unterstützung PSD Shaping gemäß ITU-T G.997.1
- Service: Unterstützung von PPPoE, Authentifizierung PAP, CHAP
- Service: Unterstützung DHCP Unterstützung DHCP WAN seitig (NG- Plattform)
- Service: Unterstützung Multicast V2 und V3 gemäß RFC 2236, 3376 (IPTV NG)
- Service: Unterstützung SIP nach RFC 3261 für VoIP Anwendungen

##### Anschlüsse VDSL2 vectored:

- Physikalisch gemäß ITU-T G.993.5, G.993.2 Annex B,
- Unterstützung von UPBO und DPBO gemäß ITU-T G.993 und ITU-T G.997.1
- Bandplan 998ADE17
- Profile 8b, 17a (incl. 12a, 12b, 8a, 8c, 8d)
- Unterstützung PSD Shaping gemäß ITU-T G.997.1
- Service: Unterstützung von PPPoE, Authentifizierung PAP, CHAP
- Service: Unterstützung DHCP Unterstützung DHCP WAN seitig (NG- Plattform)
- Service: Unterstützung Multicast V2 und V3 gemäß RFC 2236, 3376 (IPTV NG)
- Service: Unterstützung SIP nach RFC 3261 für VoIP Anwend.

##### Anschlüsse Glasfaser:

- Physikalisch: Gigabit Ethernet 1000BASE-BX10-U, Fast Ethernet 100BASE- BX10-U, optisch TX 1310nm RX 1490nm



- Service: Unterstützung von PPPoE, Authentifizierung PAP, CHAP
- Service: Unterstützung DHCP Unterstützung DHCP WAN seitig (NG-Plattform)
- Service: Unterstützung Multicast V2 und V3 gemäß RFC 2236, 3376 (IPTV NG)
- Service: Unterstützung SIP nach RFC 3261 für VoIP Anwendungen
- Unterstützung VLAN gemäß IEEE 802.1

Änderungen vorbehalten. Stand: 01.12.2021

## 3.1 Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

### A. Lieferung von Waren

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über die Lieferung von Waren abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

#### Widerrufsbelehrung Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach, Fax: 0671-99-1777, E-Mail: [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen für diesen Vertrag erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir eine Überweisung auf Ihr Konto; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den

Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach, Fax: 0671-99-1777, E-Mail: [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de)) zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### B. Bezug von Dienstleistungen

Wenn Sie mit uns als Verbraucher (gem. § 13 BGB) einen Vertrag über den Bezug von Dienstleistungen abgeschlossen haben, steht Ihnen bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Widerrufsrecht gemäß nachfolgender Widerrufsbelehrung zu:

#### Widerrufsbelehrung Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach, Fax: 0671-99-1777, E-Mail: [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### **Folgen des Widerrufs**

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



## 4. Leistungsbeschreibung Verbraucher (Privatkunden)

### Allgemeines

Der Leistungsumfang für Internet- und Telefoniedienstleistungen von der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach (folgend „SW KH“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- empera Nahenet 40
- empera Nahenet 120
- empera Nahenet 250
- empera Nahenet 500

Die empera-Produkte mit Telefon setzen sich zusammen aus:

- 60% Leitungskosten, Abschreibungen, Wartung und Service
- 35% Internetaccesskosten
- 5% Telefoniekosten

Die empera-Produkte ohne Telefon setzen sich zusammen aus:

- 63% Leitungskosten, Abschreibungen, Wartung und Service
- 37% Internetaccesskosten

Zusätzliche können bei Bestellung von Produkten oder später folgende optionale Leistungen hinzugefügt werden:

- empera Mobil 100 Minuten in alle dt. Mobilfunknetze telefonieren
- empera Mobil Flat in alle dt. Mobilfunknetze telefonieren
- empera Auslandsflat 1
- empera Auslandsflat 2
- empera TV (wenn verfügbar am Produkt)
- Permanente Rufnummernunterdrückung
- Freischaltung von 0900 Rufnummer
- Telefonbucheintrag
- weitere Rufnummer (bis max. 10 möglich)
- Onlinerechnung
- Rechnung in Papierform
- Kauf Router (FRITZ!Box)
- Miete Router (FRITZ!Box)
- Kauf IP-TV-Receiver
- Miete IP-TV-Receiver
- Einzelverbindungs nachweis
- Installationspaket (Optional zu buchbar)

Folgende Leistungen werden durch SW Kh kostenpflichtig erbracht:

Installationspaket:

- IAD (aktuell FRITZ!Box) auspacken, an die 1. TAE und Kunden-PC/Laptop anschließen und starten
- Übertragung kontrollieren
- Internetzugangsdaten in das IAD eingeben (Wenn die Zugangsdaten vorab übermittelt wurden, müssen diese vom Kunden bereitgehalten werden)
- Verbindung aufbauen
- Telefon Zugangsdaten in das IAD eingeben
- Telefongeräte und Fax\*<sup>1</sup> (max. 2 analoge Endgeräte) einrichten und an das IAD anschließen
- WLAN im IAD freischalten (auf eigene Gefahr)
- WLAN Kennwort (SSID und WPA-Schlüssel) festlegen und auf dem IAD Verbindungen testen (Internet, Telefon, Fax\*<sup>1</sup>, LAN, WLAN) Die Dienste werden direkt an den Ports des IAD, der TAE Dose bzw. LAN-Port (1-4) getestet.

Zusätzliche oder ergänzende Verkabelungen vor Ort sind nicht Bestandteil des Installationspaketes. Diese werden nach Aufwand ausgeführt und separat in Rechnung gestellt (siehe Punkt 8. Preisliste DSL und Sprinternetprodukte). Ebenso nicht Bestandteil des Installationspaketes ist die Integration von internetfähigen Multimediageräten wie Fernsehern, Spielekonsolen und

Mediareceivern in das Heimnetzwerk des Kunden sowie die Konfiguration von kundeneigenen Repeatern, Powerlineadaptern, WLAN Hotspots oder Ähnlichem. Zusätzlich wird dem Kunden anhand einer Messung die aktuelle Verbindungsbandbreite in Up- und Downloadrichtung in Übereinstimmung mit den Angaben aus dem aktuellen Produktinformationsblatt gemäß den Vorgaben TVO §7-9 nachgewiesen.

Weitere Informationen unter Punkt 7 „Gebührenpreisliste Privatkunden“ im Booklet.

## KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### I. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FRITZ!Box, Genexisbox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SW KH bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

#### A: Anschluss

Die SW KH überlässt dem Kunden je nach Produkt, technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Sprach-Telefonanschluss als paketvermittelten Sprachdienstes. Dabei hat SW KH die Wahl in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Paketvermittelte Sprachdienste/VoIP Anschlüsse werden über das SIP Protokoll aufgebaut, und die Daten über das paketvermittelte Netz der SW KH als Datenstrom übertragen. SIP Anschlüsse werden bereitgestellt als SIP Basisanschluss mit zwei gleichzeitigen führbaren Gesprächen. Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen.

Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden.

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme
- EC-Terminal
- ggf. weitere Anlagen

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular der SW KH erwähnt und deren Funktion von der SW KH bestätigt werden.

Bei FTTC Kupferanschlüssen (Verwendung der Teilnehmeranschlussleitung vom Kabelverzweiger) stellt die erste TAE Dose im Haus den passiven Abschluss der Kundenleitung dar. (Voraussetzungen: vorhandene und intakte Infrastruktur vom Abschlusspunkt- Linientechnik (APL) bis zu Wohnung des Kunden (TAE Dose).

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der SW KH, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden) ist die Glasfaser-Abschlussdose.

\*<sup>1</sup> Einrichtung eines analogen Fax Einzelgerätes. Die Funktion von Multifunktionsgeräten (Telefon, Fax, Kopierer) kann nicht in allen Fällen garantiert werden.

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit: Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümergeklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die SW KH teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss eine Rufnummer zu.

### B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der SW KH, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der SW KH zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde weitere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der SW KH von der BNetzA zugeweiht wurde. Soweit keine Rufnummern portiert werden, können maximal 9 weitere Rufnummern kostenpflichtig dazu gebucht werden.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der SW KH unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiht wurde und in das Telefonnetz der SW KH übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz/Vorwahlbereich verbleibt.

Anschluss mit Einzelrufnummer	
Anzahl Sprachkanal	Anzahl Rufnummer
2	1 – 10

### C: Anbieterwechsel / Ablauf

Der Kunde kann die SW KH beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der SW KH zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die SW KH eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die SW KH sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der SW KH zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der SW KH an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die SW KH ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der SW KH beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

### D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der SW KH realisiert, sofern die SW KH entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden:

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 0800x),
- Verbindungen zum Service „0180x“,
- Verbindungen zum Service „0900x“,
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern z.B. „017x“,
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x“
- Interkontinentalverbindungen außerhalb von Europa.

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre von der SW KH eingerichtet.

Die SW KH bedient sich mehrerer Vordienstleister. Je nach Zuordnung des Endkunden zum Vordienstleister steht das „offline-Billing“- Verfahren dem Endkunden zur Verfügung oder nicht.

Für Servicerufnummern (Premium Rate-Dienste) ist von der BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorgesehen. Dies bedeutet, dass der jeweilige Anbieter sowohl die Preise, als auch die Inhalte seiner Dienste selbst definieren kann. Die Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x sind im Telekommunikationsnetz der SW KH grundsätzlich gesperrt.

Die Anwahl der Servicerufnummern unter der Vorwahl 0900x können auf Wunsch des Kunden freigeschaltet werden.

Anhand der Folgeziffer kann der Kunde die Art des angebotenen Dienstes erkennen:

- 0900-1 Information (Bsp.: Börse, Wetter, Verkehrsinfo etc.)
- 0900-3 Unterhaltungsdienste (Bsp.: Gewinnspiele)
- 0900-5 Sonstige Dienste (Bsp.: Beratung, Flirt, Erotik)
- 0900-9 Interneteinwahlprogramme (z.B. Dialer)

Mit einem Anruf zu den Servicerufnummern schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Diensteanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der SW KH zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die SW KH ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechnen.

Die Abrechnung der Servicerufnummern mit variablen Tarifen (z.B. 0900er oder 118xx) erfolgt über einen externen Dienstleister der SW KH und wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. Für das Inkasso der Rechnung ist die nexnet GmbH beauftragt worden. Sie erhalten daher eine zweite Rechnung, sobald Sie diese Dienstleistung in Anspruch genommen haben. Anfragen und Einwände gegen diese Forderung richten Sie bitte an den jeweiligen Diensteanbieter des genutzten Dienstes.

Die SW KH ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der SW KH Sicherheiten zu leisten) § 19 der AGB. Der Kunde haftet für den möglichen Schaden, der aus dieser Freischaltung entsteht.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der SW KH können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by- Call oder Preselection ist nicht möglich).

## E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

### • Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).

### • Übermittlung der eigenen Rufnummer

Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

### • Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer SIP-fähigen CPE

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an der FRITZ!Box (Einstellung) durch den Kunden.

### • Anrufweitschaltung

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben (sofern seine Telefongeräte es unterstützen), in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweitschaltung
- Anrufweitschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden
- Anrufweitschaltung bei Besetzt

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der SW KH zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweitschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

## F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

### • Fangschaltung

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die SW KH für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

### • Anschlusssperre (abgehend)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der SW KH für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperrung) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

### • Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der SW KH eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der SW KH zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

### • Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Der Kunde kann die SW KH damit beauftragen nach § 119 Abs.2 TKG seine Rufnummer auf die Sperrliste für R-Gesprächen setzen zu lassen. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und dies ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Das Einrichten der Rufnummer ist kostenfrei, die spätere Löschung ist kostenpflichtig – siehe Preisliste.

## II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der SW KH bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

### Die SW KH vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die SW KH ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe, die technische Realisierung erfolgt über DHCP oder PPPoE. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv4 Adresse zugeteilt. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv4 prinzipiell nur über eine dynamisch öffentliche IPv4 Adresse uneingeschränkt möglich.

Dem Kunden kann statt einer öffentlich gerouteten IP Adresse auch eine Adresse aus dem Bereich (RFC6598 CGN: Carrier Grade NAT) zugewiesen werden. Dies hat für den Kunden bei typischen Anwendungen keinen Einfluss auf die Leistung des Anschlusses. Sollte der Kunde nachweislich den Bedarf nach einer gerouteten dynamisch vergebenen IP Adresse haben, kann diese von SW KH bereitgestellt werden. Die IP Adressvergabe erfolgt je nach den technischen Gegebenheiten über PPPoE oder DHCP. Bei PPPoE werden dem Kunden Login-Name und Passwort im Rahmen der Registrierung vergeben, und dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Diese Daten sind vertraulich zu behandeln und gegen Missbrauch zu schützen. Bei der Adressvergabe via DHCP entfällt die Angabe eines Passwortes. Die Autorisierung erfolgt über eine geräteeigene ID, typischerweise die MAC-Adresse oder die CWMP ID der CPE. Stehen diese Daten im Zuge der Routerwahlfreiheit der SW KH nicht zur Verfügung, erfolgt je nach den technischen Gegebenheiten die IP Adressvergabe über PPPoE oder DHCP.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die SW KH ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 97% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der SW KH automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der SW KH von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der SW KH.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) endet das Glasfaserkabel in der Wohneinheit. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt. Der Glasfaseranschluss vom Hausübergabepunkt bis in die Wohneinheit liegt nicht in der Verantwortung der SW KH. Hier entstehen zusätzlich Kosten.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches).

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der SW KH Gesellschaft ist nicht möglich.

### Hinweis:

**Für den von der SW KH bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version**

der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der SW KH erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- empera Nahenet 40
- empera Nahenet 120
- empera Nahenet 250
- empera Nahenet 500

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt. Bandbreiten und Schnittstellen sind im Kapitel 7 Tabelle 1 aufgelistet.

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaubereiches zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones von Dritten,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern. Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

SW KH wird jedwede Art von Internetdatenverkehr gleichberechtigt übertragen. Davon ausgeschlossen sind der über VoIP übertragene Sprachverkehr sowie evtl. zusätzlich gebuchte IPTV Produkte der SW KH. Diese Spezialdienste werden von SW KH im eigenen Netz priorisiert. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung behält sich SW KH vor aus Gründen der Netzintegrität weitere Dienste zu priorisieren um wichtige Steuerfunktionen des Netzes weiter gewährleisten zu können. Die Nutzung der oben angegebenen Leistungen reduziert die für reine Internetdienste beim Kunden zur Verfügung stehende Bandbreite, so dass es zu Einschränkungen im Datendurchsatz kommen kann. Durch die Nutzung von VoIP Telefonie reduziert sich die nutzbare Datenrate um 100 kbit/s pro geführtes Gespräch. Durch die Nutzung der IPTV Dienste reduziert sich die nutzbare Datenrate um ca. 6 Mbit/s für SD Programme und zwischen 10 und 20 Mbit (typ. 16 Mbit) für HD Programme. Bei der Nutzung von UHD Programmen, kann eine Bandbreite von bis zu 50 Mbit/s je UHD Kanal benötigt werden. Dies ist vom Übertragungsverfahren abhängig.

## KAPITEL 2 Service-Center / Kundenservice

Kunden der SW KH steht von Montag bis Freitag während der Geschäftszeiten ein Kundenservice zur Verfügung, dieser ist unter der Rufnummer +49 (0) 671/99-1917 oder per Mail unter [forum@stadtwerke-kh.de](mailto:forum@stadtwerke-kh.de) erreichbar. Die Servicezeiten können in der Internetseite <https://bad-kreuznach.empera.de/service/kontakt> einsehen. Kunden können zudem unser Kontaktformular auf

der empera Homepage nutzen. <https://kaiserslautern.empera.de/kontakt/kontaktformular>.

## KAPITEL 3 Störungen

### A. Allgemeines

Die SW KH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die SW KH hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B. Annahme der Störungsmeldung

Die SW KH nimmt Störungsmeldungen grundsätzlich 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr telefonisch unter der Servicenummer +49 (0)800-515288376 entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten werden die Störungen unter der gleichen Rufnummer durch einen Dienstleister der SW KH entgegengenommen. Ebenfalls stehen während den Geschäftszeiten der SW KH folgende zusätzliche Eingangskanäle für Störungsmeldungen zur Verfügung:  
E-Mail: [support@empera.de](mailto:support@empera.de)

### C. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die SW KH die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der SW KH - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Geschäftszeiten bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von SW KH. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen von der SW KH (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D. Technikereinsatz

Die SW KH vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Die Regelentstörungsfrist gemäß Kapitel 3 C entfällt.

### E. Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die SW KH den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die SW KH den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 3 C genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der SW KH ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die SW KH bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

### F. Fernzugriff

Um die Servicequalität sicher zu stellen und den technischen Support gewährleisten zu können, verpflichtet sich der Kunde, das Endgerät (Kapitel 6 Endgeräte) ausschließlich mit vom Hersteller zugelassener Software zu betreiben. Unabhängig hiervon muss der Kunde vom Hersteller aktuelle empfohlene und autorisierte Software-Updates nutzen. Die SW KH 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 SW KH nicht



ermöglichen, führen zu Ausschluss vom technischen Support.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der SW KH finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die SW KH Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten- Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der SW KH steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die SW KH gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihres Service von 97% ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen: (Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der SW KH auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder
- in Fällen höherer Gewalt

## KAPITEL 5 Pönalen Entörung, Anbieterwechsel und Umzug Nichteinhaltung einer Entörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG

Wird eine Störung von der SW KH nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der SW KH geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der SW KH, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der SW KH, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen.

### Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SW KH in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

## KAPITEL 6 Endgeräte

Für die jeweilige Übertragungstechnik wird seitens der SW KH eine kompakte Anschlussbox empfohlen und dem Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung zum Kauf oder Miete angeboten.

Mietet bzw. bekommt der Kunde für die Dauer des Vertragsverhältnisses von der SW KH den Router zur Verfügung gestellt (dem gewünschten Produkt / Paket entsprechend) ist dieses nach Vertragsende in einwandfreiem technischem Zustand inkl. dem Lieferumfang der SW KH zu übergeben. Anschlussboxen / Geräte die dem Privatkunden zur Verfügung gestellt werden sind im Kapitel 7 Tabelle 2 dargestellt. Die in der folgenden Tabelle Nr. 2 aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der SW KH zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Anschlussboxen / Geräte anderer Hersteller können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch den Einsatz von nicht durch die SW KH freigegebenen Anschlussboxen / Geräte verursacht werden, trägt der Kunde. Die SW KH behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung). Diese Unterbrechungen gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Für Endgeräte gilt die Routerfreiheit. Wenn der Kunde von SW KH keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Anschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Kundeneigene Hardware kann nicht supportiert werden – siehe Schnittstellenbeschreibung AGB Anlage 1.

### Glossar:

SIP: Session Initiation Protokoll, steuert den Rufaufbau bei VoIP Telefonie  
VoIP: Voice over IP, Verfahren zur Übertragung von Sprache über das Internetprotokoll

NGN: Next Generation Network, paketorientiertes Netzwerk zur Übertragung von Daten Sprache und TV

IPTV: Übertragung von TV-Signalen über das Internetprotokoll via Multi oder Unicast

IAD: Integrated Access Device, Kundenendgerät zur Nutzung von Internet,



Voice und Multimediadaten  
 CPE: Customer Premise Equipment, Kundenendgerät (Kann ein IAD ein Router o.ä. sein)  
 TAE: Telekommunikations Anschluss Einheit TVO: Transparenzverordnung  
 APL: Abschlusspunkt Linientechnik

Änderungen vorbehalten, Stand Dez. 2021

## KAPITEL 7: Tabellen

**Tabelle 1**

Voraussetzung Glasfaser		Bandbreite			
Produktname	Schnittstelle	Downstream	Normal	Upstream	Normal
empera nahenet 40	100/1000 BX (TX 1310nm, RX 1490nm)	von 25 bis zu 40 Mbit/s	38 Mbit/s	von 9 bis zu 10 Mbit/s	9,5 Mbit/s
empera nahenet 120	100/1000 BX (TX 1310nm, RX 1490nm)	von 36 bis zu 120 Mbit/s	94 Mbit/s	von 20 bis zu 50 Mbit/s	48 Mbit/s
empera nahenet 250	100/1000 BX (TX 1310nm, RX 1490nm)	von 75 bis zu 250 Mbit/s	195 Mbit/s	von 20 bis zu 50 Mbit/s	48 Mbit/s
empera nahenet 500	100/1000 BX (TX 1310nm, RX 1490nm)	von 150 bis zu 500 Mbit/s	390 Mbit/s	von 20 bis zu 50 Mbit/s	48 Mbit/s

**Tabelle 2**

Bezeichnung	Übertragungstechn.	Anschlussbox/Gerät	
		empfohlene/eingesetzte Endgeräte	Kundeneigen
<b>empera nahenet 40</b>	Paketvermittelt/Glasfaser	Genexis-Box, FRITZ!Box 5530 AON (Glasfaser) / 7490 / 7590 oder FRITZ!Box 5490 IPTV SetTopBox	freie Wahl
<b>Empera nahenet 120</b>	Paketvermittelt/Glasfaser	Genexis-Box, FRITZ!Box 5530 AON (Glasfaser) / 7490 / 7590 oder FRITZ!Box 5490 IPTV SetTopBox	freie Wahl
<b>empera nahenet 250</b>	Paketvermittelt/Glasfaser	Genexis-Box, FRITZ!Box 5530 AON (Glasfaser) / 7490 / 7590 oder FRITZ!Box 5490 IPTV SetTopBox	freie Wahl
<b>empera nahenet 500</b>	Paketvermittelt/Glasfaser	Genexis-Box, FRITZ!Box 5530 AON (Glasfaser) / 7490 / 7590 oder FRITZ!Box 5490 IPTV SetTopBox	freie Wahl

\*FRITZ!Box 7490 / 7530 / 7590 Phone mit WLAN  
 \*\* SW KH ist berechtigt auch andere FRITZ!Box Modelle einzusetzen, sofern diese freigegeben sind.  
 1 Die Auswahl des Routers ist standortabhängig. Bitte informieren Sie sich bei unserem Kundenservice.

## 5. BESONDERE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN

### 5.1 BESONDERE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN FÜR SPRACH-TELEFONIE- UND FAXDIENSTE

#### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (folgend „SW KH“ genannt) erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen zu den nachstehenden Besonderen Geschäftsbedingungen, die zusätzlich und vorrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, sowie zu den weiteren Besonderen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

#### § 2 Leistungsumfang Netzzugang u. Sprach- / Datenkommunikation

- (1) SW KH ermöglicht dem Vertragspartner (folgend Kunde genannt) Zugang zum eigenen Telekommunikations-Festnetz und Verbindungen zu Fest- und Mobilfunknetzen anderer Betreiber, sofern eine Zusammenschaltung mit diesen Netzen besteht.
- (2) Mit der Leistung „Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz“ stellt SW KH eine Anschlussleitung bis zum letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt (Netzabschluss) am Kundenstandort bereit. Die betreffenden technischen Geräte sind im Falle der leih- oder mietweisen Überlassung vom Kunden nach Vertragsbeendigung zurückzugeben. Die beim Kunden installierte technische Vorrichtung ermöglicht den Anschluss von Endeinrichtungen (z.B. Telefon, TK-Anlage, Faxgerät) zur Übertragung von Sprache und Fax und bietet den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz.
- (3) Mittels der Verbindungsleistungen von SW KH kann der Kunde Verbindungen entgegennehmen und von seinem Telefonanschluss Verbindungen zu anderen Telefonanschlüssen herstellen lassen, soweit eine Zusammenschaltung zu diesen Anschlüssen besteht. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Telefonanschlussleistungsmerkmalen und des Internet-Zugangs eingeschränkt sein.
- (4) Vorbehaltlich der leih- oder mietweisen Überlassung von technischen Geräten, ist der Kunde für die technische Ausstattung (insbesondere seiner eigenen Endgeräte) ausschließlich selbstverantwortlich.
- (5) Im Telekommunikationsnetz von SW KH sind Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich.
- (6) Bei Faxgeräten, die an unseren VoIP-Anschlüssen betrieben werden, liegt es in der Verantwortung des Kunden, dass je Faxgerät die maximale Sende- und Empfangsgeschwindigkeit 9600 Baud nicht übersteigt und die Fehlerkorrektur (ECM) deaktiviert ist. Auf Anweisung des SW KH Support ist das Protokoll T.38 zu deaktivieren bzw. zu aktivieren.

#### § 3 Beanstandungen gegen Rechnungen

- (1) Die zur ordnungsgemäßen Vergütungsermittlung und Abrechnung gespeicherten Verkehrsdaten werden von SW KH nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen des TKG und ggf. anhängiger Rechtsprechung nach Versendung der Rechnung gespeichert und aufgrund gesetzlicher Verpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen gem. der o.g. gesetzlichen Bestimmungen nach Versendung der Rechnung gelöscht, sofern der Kunde nicht die sofortige Löschung verlangt.
- (2) Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht werden, trifft SW KH keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. SW KH 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 hinweisen.

- (3) Auf Wunsch erhält der Kunde kostenlos eine detaillierte elektronische Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht der nutzungsabhängigen Vergütung. In der betreffenden Einzelverbindungsübersicht werden die Zielnummern nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
- (4) Für unrichtige Entgeltforderungen, deren richtige Höhe nicht feststellbar ist, hat SW KH 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 2 dieses Absatzes berechneten Durchschnittsbetrages. Das Gleiche gilt bei begründetem Verdacht, dass die Entgelthöhe aufgrund von Manipulationen Dritter an öffentlichen Telekommunikationsnetzen unrichtig ist. Wird der Kunde im Falle einer Manipulation von SW KH gebeten, seine CPE (Kundenendgerät, Router o. ä.) auf den neuesten technischen Stand (Software-Update o. ä.) zu bringen und der Kunde führt dieses nicht durch, ist ab diesem Zeitpunkt des Hinweises durch SW KH der Kunde auch bei Manipulationen eigenverantwortlich. SW KH ist in dem Fall zu keinem Schadenersatz verpflichtet, der Kunde trägt den Schaden selbst.
- (5) Fordert SW KH ein Entgelt auf der Grundlage einer Durchschnittsberechnung nach AGB § 10 (3), so erstattet SW KH 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.

#### § 4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Soweit für die betreffende Leistung von SW KH die Installation eines separaten Übertragungsweges oder Systems oder sonstige Maßnahmen erforderlich sind, wird der Kunde SW KH bzw. ihren Erfüllungsgehilfen die Vornahme dieser Installationen und Maßnahmen nach Absprache eines geeigneten Termins während der üblichen Geschäftszeiten ermöglichen und auf eigene Kosten die dafür erforderlichen Voraussetzungen in seinen Räumen schaffen. Der Kunde ist für die Netzebene 4 verantwortlich. Die Netzebene 4 beginnt am definierten Netzabschluss der Ebene 3, der Hausübergabepunkt (HÜP) beziehungsweise Übergabepunkt (ÜP). An dieser Stelle verweisen wir wieder auf die Besonderen Geschäftsbedingungen für die Herstellung eines Hausanschlusses § 4 Ziffer 1.
- (2) Der Kunde ist insbesondere verpflichtet:
  - a. den überlassenen Anschluss nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere bedrohende und belästigende Anrufe zu unterlassen
  - b. dafür Sorge zu tragen, dass die Netz-Infrastruktur oder Teile davon bzw. Bestandteile des Telefonnetzes nicht durch missbräuchliche oder übermäßige Inanspruchnahme überlastet werden;
  - c. SW KH unverzüglich über die Beschädigung, Störung oder Verlust der von SW KH dem Kunden übergebenen Hardware zu informieren.
- (3) Der Kunde ist weiterhin verpflichtet:
  - a. alle Instandhaltungs-, Änderungs- oder Überprüfungsarbeiten am Anschluss nur von SW KH, 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. dem Beauftragten von SW KH den Zutritt zu seinen Räumen jederzeit zu gestatten, soweit die für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SW KH zustehender Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- (4) Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass jederzeit alle zu seinem Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber in-

formiert sind, dass dem Kunden mit dem Einzelverbindungs nachweis deren Verkehrsdaten bekannt gegeben werden.

- (5) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SW KH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
- (6) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SW KH ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der bestehenden gesetzlichen Grundlagen und dieser Besonderen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.
- (8) Verstößt der Kunde gegen die in § 4 Ziffer (2) Buchst. a., b. und c dieser Besonderen Geschäftsbedingungen genannten Pflichten oder in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SW KH berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

### § 5 Besondere Pflichten für TK-Flatrate-Kunden / Fair-Usage

- (1) Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele (z. B. ausländisches Festnetz), Sonderrufnummern sowie Ziele und Telefonverbindungen in das inländische und ausländische Mobilfunknetz. Diese Einwahlen werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Telefonflatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde
  - a. Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut, und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch SW KH vermeidet,
  - b. Anrufweiterschaltungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt,
  - c. die Telefonflatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie bspw. Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing nutzt,
  - d. unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.
- (5) Im Falle der übermäßigen (AGB §16 (4)) oder missbräuchlichen (§ 5 Ziffer (2) dieser Besonderen Geschäftsbedingungen) Nutzung der Flatrate oder eines Sonderproduktes durch den Kunden ist SW KH berechtigt, die Telefonflatrate 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 Telefonflatrate oder kein Sonderprodukt von SW KH abonniert hätte. SW KH ist darüber hinaus berechtigt, den Anschluss gemäß den Regelungen der AGB §11 zu sperren oder fristlos zu kündigen.

### § 6 Leistungsstörungen und Gewährleistungen

- (1) Soweit für die Erbringung der Leistungen von SW KH Telekommunikationsnetze und/oder Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SW KH keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. SW KH tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.
- (2) Bei bestimmten Produkten, wie z.B. den Telefonflatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Telekommunikationsnetze und/oder Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.
- (3) Ansonsten erbringt SW KH 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 eines Telekommunikationsnetzes.
- (4) Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SW KH oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

- (5) Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SW KH das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung in Rechnung zu stellen.

### § 7 Rufnummernänderung / -mitnahme

- (1) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der BNetzA gegenüber dem Anbieter nach § 108 TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist. SW KH trägt im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde auf Wunsch die ihm durch SW KH zugewiesene Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von SW KH zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Die Rufnummernübertragung regelt sich nach den amtlichen Vorgaben der BNetzA.
- (2) Bei Kündigung des Telefonvertrages mit SW KH bestätigt SW KH die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist SW KH berechtigt, diese Nummer
  - a. für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SW KH zugewiesen wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von 65 Arbeitstagen zu vergeben,
  - b. für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugewiesen wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu SW KH gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

### § 8 Teilnehmerverzeichnisse

- (1) SW KH trägt - wenn der Kunde dies wünscht - dafür Sorge, dass er selbst mit Namen, Anschrift in öffentliche gedruckte oder in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Der Kunde kann dabei bestimmen, welche Angaben in welcher Art von Teilnehmerverzeichnissen veröffentlicht werden sollen.
- (2) SW KH 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.

### § 9 Inversuche

- (1) 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. SW KH weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass er gegen die Auskunftserteilung über Namen und/oder Anschrift anhand seiner Rufnummer (sog. Inversuche) jederzeit gegenüber der SW KH widersprechen kann.

Änderungen vorbehalten

## 5.2 BESONDERE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN FÜR RUND-FUNK

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach (folgend „SW KH“ genannt) erbringt alle von ihr angebotenen Rundfunk-Dienstleistungen zu den nachstehenden besonderen Geschäftsbedingungen, die zusätzlich und vorrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, sowie zu den weiteren Besonderen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen.

men wird.

## § 2 Anmeldepflicht bei der GEZ

- (1) Die Anmeldung bei SW KH entbindet nicht von der Entrichtung des Rundfunkbeitrages bei den Rundfunkanstalten/ Gebühreneinzugszentralen.

## § 3 Leistungsumfang

- (1) SW KH übergibt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - a. Hör- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SW KH mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung).
  - b. die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie ggf. Pay-TV-Programme und interaktive Dienste je nach Vertragstyp.
- (2) SW KH übermittelt die Programme nur derart und so lange, wie ihr dieses die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen und Entscheidungen Dritter (z.B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter / -veranstalter) ermöglichen.
- (3) Sofern SW KH Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen eine gesonderte Vergütung gemäß den jeweils gültigen Preislisten und den Ergänzenden Geschäftsbedingungen für Pay-TV.
- (4) SW KH behält sich vor, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern, zu kürzen oder in sonstiger Weise zu verändern. Bei Einstellung eines Senderbetriebes kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen.
- (5) Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Receiver mit digitalem Empfangsteil oder ein Rundfunkgerät mit integriertem digitalem Empfangsteil erforderlich.
- (6) Entspricht die Kundenanlage nicht den technischen Anschlussbedingungen, so ist SW KH für ein reduziertes Programmangebot (analoge und digitale Programme, ggf. Pay-TV-Programme, Video-on-Demand-Dienste) nicht verantwortlich.

## § 4 Elektronische Programmzeitschrift

- (1) Mit Hilfe der elektronischen Programmzeitschrift (EPG) lässt sich das laufende und kommende Fernseh- oder Radioprogramm anzeigen. Die Programmübersicht beinhaltet mindestens den Titel, die Uhrzeit und die Dauer jeder Sendung. Zusätzlich können zu den einzelnen Sendungen kurze Beschreibungen des Inhalts – bei einigen EPG-Formaten auch mit Bildern – angezeigt werden. Aufgrund der Integration in das Empfangsgerät lässt sich aus dem EPG heraus das Programm umschalten oder die Aufnahme einer ausgewählten Sendung programmieren. SW KH übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der angezeigten Informationen.

## § 5 Pflichten des Kunden

- (1) Dem Kunden obliegt die Bereitstellung der Innenhausverkabelung gemäß den technischen Richtlinien.
- (2) Der Kunde hat selbst die eventuell erforderliche Zustimmung des Vermieters zur Innenhausverkabelung einzuholen.
- (3) Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
- (4) Sofern der Kunde das Rundfunksignal gewerblich nutzt, hat er hierüber mit SW KH eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Receiver Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Anschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Receiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Receiver darf nicht außerhalb des Verbreitungsgebietes von SW KH installiert werden.
- (6) SW KH weist ausdrücklich darauf hin, dass für Receiver, die nicht von SW KH bezogen worden sind, SW KH keinerlei Support erbringt. Die Angabe der Receiver-Modelle findet aufgrund der Produktentwicklung unter Vorbehalt statt. Sollte zum Bestellzeitpunkt ein Receiver-Modell nicht mehr verfügbar sein, wird technisch gleichwertiger Ersatz bereitgestellt. Receiver können jederzeit hinzugebucht werden und sind monatlich kündbar mit einer Vorlaufzeit von drei Wochen.

Gemietete Receiver verbleiben im Eigentum der SW KH und müssen nach Vertragsende zurückgegeben werden. Bei Nichtzurücksenden der Receiver berechnen wir den Neuwert zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

- (7) Die Smartcard(s) verbleiben im Eigentum der SW KH und müssen nach Vertragsende zurückgegeben werden. Bei Nichtzurücksenden der Smartcard(s) berechnen wir einen Betrag von 9,95 €.
- (8) Die ordnungsgemäße Rückgabe der gemieteten Receiver und der Smartcard(s) nach Vertragsende obliegt dem Kunden und erfolgt auf seine Kosten.

## § 6 Zahlungsbedingungen

- (1) Die nutzungsabhängige Vergütung für die abgerufenen Video-on-Demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SW KH gemeinsam mit dem Grundpreis für die Dienste in Rechnung gestellt.
- (2) Der Kunde haftet in voller Höhe für die Vergütungen der Video-on-Demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Receiver bestellt oder empfangen wurden.
- (3) Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzung Vergütungen in Höhe von mindestens zwei monatlichen Grundpreisen in Verzug, so kann SW KH die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z.B. Video-on-Demand-Dienste) verweigern.

## § 7 Datenschutz

- (1) Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Rundfunkstaatsvertrag Anwendung. Die von dem Receiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.

Änderungen vorbehalten

# 5.3 BESONDERE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN FÜR INTERNETDIENSTE

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach (folgend „SW KH“ genannt) erbringt alle von ihr angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen zu den nachstehenden Besonderen Geschäftsbedingungen, die zusätzlich und vorrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, sowie zu den weiteren Besonderen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

## § 2 Leistungsumfang

- (1) SW KH stellt dem Kunden im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dessen Wahl Leistungen mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen zur Verfügung:
  - a. den Zugang zum Internet über den Zugangsknoten (Point of presence) in Form einer funktionstüchtigen Schnittstelle zum Internet, um dem Kunden die Übermittlung von Daten zu ermöglichen;
  - b. der Zugang wird als Internet-Flatrate über separate Zugangstechnik über SW KH als Provider unter Nutzung der Hausanschlussleitung ermöglicht, wobei sich SW KH für die Internet-Flatrate-Produkte eine Einschränkung der Bandbreite für einzelne Internetdienste (z. B. Filesharing) vorbehält;
- (2) SW KH ist verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen. Der Zugang kann über die moderne Technik von SW KH realisiert werden. Soweit im Einzelfall zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, obliegt SW KH nicht die Verpflichtung, sicherzustellen, dass die vom Kunden oder Dritten aus dem Internet abgerufenen Informationen beim Abrufenen zugehen. Dies gilt auch für den Abschluss und die Erfüllung von Geschäften.
- (3) SW KH vermittelt dem Kunden den Zugang bzw. verschiedene Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Die dem Kunden zugänglichen Inhalte im Internet werden von SW KH nicht überprüft. Alle Inhalte, die der Kunde im Internet abrufen, sind, soweit nicht im Einzelfall ander-



weitig gekennzeichnet, fremde Inhalte im Sinne von §§ 7 ff Telemediengesetz (TMG). Dies gilt insbesondere auch für Diskussionsforen und chat groups.

- (4) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload handelt es sich um Maximalwerte. Die Übertragungsgeschwindigkeit wird von SW KH im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt.
- (5) SW KH ist berechtigt, die vertragsgegenständlichen Leistungen jederzeit dem neuesten Stand der Technik (soweit dies zur Verbesserung der Leistungen von SW KH dem Kunden zumutbar ist) sowie allen relevanten Gesetzesänderungen oder -ergänzungen entsprechend anzupassen

### § 3 Zugangsberechtigung

- (1) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet und die sonstige Nutzung der von SW KH angebotenen Leistungen wird dem Kunden über die von SW KH zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten (Modem, Netzwerkkarte) sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzernummern gewährt.
- (2) 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 berechtigt dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben.
- (3) Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Internetzugang fest, so hat er diesen SW KH unverzüglich mitzuteilen.
- (4) Die Anbindung von Wireless-LAN-Geräten an den Internetzugang von SW KH zur schnurlosen Anbindung von PCs, Laptops etc. ist nur zulässig, wenn der Kunde durch die Verwendung eines entsprechenden Verschlüsselungssystems wie z.B. WPA2 sicherstellt, dass dieser Zugang nicht Dritten, ausgenommen sind Personen im Sinne des § 6 Ziffer (3) dieser Besonderen Geschäftsbedingungen, zugänglich gemacht wird.

### § 4 Pflichten und Obliegenheiten der Parteien

- (1) Der Kunde hat rechtzeitig vor dem vereinbarten Beginn der Leistungen von SW KH in seinem Machtbereich auf eigene Kosten alle Voraussetzungen zu schaffen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen von SW KH erforderlich sind. Dies betrifft insbesondere seine eigene technische Ausstattung, die die Nutzung der Leistungen von SW KH ermöglicht.
- (2) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokoll-Familie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. SW KH ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.
- (3) SW KH ist nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte oder persönliche Inhalte im Internet verpflichtet.

### § 5 Verantwortung des Kunden, Fair-Usage

- (1) Nimmt der Kunde die von SW KH angebotene Internetflatrate in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der Infrastruktur von SW KH verpflichtet, diese maßvoll zu nutzen (Fair-Usage). Davon kann nicht mehr ausgegangen werden, wenn der Kunde die Infrastruktur von SW KH durch weit überdurchschnittliches Internetnutzungsverhalten hinaus belastet.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, keine rechtswidrigen Inhalte zu verbreiten. Insbesondere dürfen auf der Homepage oder in E-Mails keine Inhalte enthalten sein, die den gesetzlichen Vorschriften des Strafgesetzbuches (StGB), Jugenschutzgesetzes (JSchG), des Jugendmedienstaatsvertrags (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 Inhalte, 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); den Krieg verherrlichen;
  - d. die Gewalttätigkeiten, den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sexuelle Handlungen von Menschen mit Tieren zum Gegenstand haben (§ 184 Abs. 3 StGB);
  - e. oder in anderer Weise rechtswidrig sind. Das Verbot erfasst auch das Heraufladen von Daten auf den Server, die einen Virus enthalten oder in anderer Weise infiziert sind.
- (3) Das in § 6 Ziffer (4) enthaltene Verbot bezieht sich auch auf Inhalte, zu denen der Kunde eine Zugriffsmöglichkeit für Dritte mittels z. B. Hyperlink oder WLAN eröffnet. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er sich durch das Setzen eines Hyperlinks oder der Gestellung eines WLAN der Gefahr einer strafrechtlichen Verfolgung und einer zivilrechtlichen Verantwortung aussetzt.
  - (4) Genauso ist es dem Kunden verboten, rechtswidrige Inhalte vom Server herunterzuladen.
  - (5) Ebenso wenig darf der Kunde die Leistungen von SW KH dazu benutzen, um andere zu bedrohen, zu belästigen oder die Rechte Dritter in anderer Weise zu verletzen.
  - (6) Außerdem ist es dem Kunden verboten, E-Mails, die nicht an ihn adressiert sind, abzufangen oder dieses zu versuchen.
  - (7) Falls SW KH in strafrechtlicher, zivilrechtlicher, wettbewerbsrechtlicher oder in anderer Weise für Inhalte 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 oder Gestellung eines WLAN) einen Zugang eröffnet hat, ist der Kunde verpflichtet, SW KH bei Abwehr dieser Ansprüche zu unterstützen. Soweit dies zulässig ist, hat der Kunde SW KH im Außenverhältnis von einer Haftung freizustellen. Einen verbleibenden von ihm schuldhaft verursachten Schaden auch in Form von Gerichts- und Rechtsanwaltskosten hat der Kunde SW KH zu ersetzen.
  - (8) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Aufklärung von Angriffen Dritter auf das System von SW KH mitzuwirken, soweit diese Mitwirkung erforderlich ist.
  - (9) Der Kunde hat seinen Verpflichtungen zur Registrierung, Anmeldung, Beantragung von Genehmigungen oder Gerätezulassung umgehend nachzukommen.
  - (10) Der Kunde ist verpflichtet, alle Personen, denen er eine Nutzung der Leistungen von SW KH ermöglicht, in geeigneter Weise auf die Einhaltung der für das Internet bestehenden gesetzlichen Grundlagen und diesen Besonderen Geschäftsbedingungen hinzuweisen.
  - (11) Verstößt der Kunde in schwerwiegender Weise gegen die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen ausdrücklich aufgeführten Pflichten, ist SW KH berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
  - (12) Dem Kunden ist die Nutzung des Anschlusses im Rahmen eines Mesh-Netzwerkes (Freifunk / „öffentlicher“ Hotspots) untersagt. Bei Zuwiderhandlung ist SW KH berechtigt, die gesamte Vertragsbeziehung fristlos zu kündigen.

### § 6 Gewährleistungen von SW KH

- (1) SW KH gewährleistet nicht den jederzeitigen ordnungsgemäßen Betrieb bzw. die ununterbrochene Nutzbarkeit der Leistungen und des Internetzugangs. Insbesondere gewährleistet SW KH nicht die Nutzung von Internetdiensten, soweit die technische Ausstattung des Kunden hierfür nicht ausreichend ist.
- (2) SW KH hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
- (3) SW KH leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhalteanbietern, die übertragenen Inhalte, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

### § 7 Haftung und Haftungsbeschränkung

- (1) Zusätzlich zu den Haftungsbeschränkungen in den Allgemeinen Ge-

schaftsbedingungen gilt für die Haftung von SW KH für die Erbringung der Leistungen Folgendes:

- a. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahren entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
  - b. Der Kunde haftet für alle Inhalte, die er im Rahmen des Vertrages auf den von SW KH zur Verfügung gestellten Speicherplätzen speichert oder über den im Rahmen des Vertrages und dieser Besonderen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellten Zugang verfügbar macht, wie für eigene Inhalte gemäß § 7 ff Telemediengesetz.
- (2) Soweit SW KH im Außenverhältnis von einem Dritten aufgrund eines vermeintlichen rechtswidrigen oder falschen Inhaltes in Anspruch genommen wird, stellt der Kunde SW KH auf erstes Anfordern von allen solchen Ansprüchen frei.

### § 8 Sperre / Kündigung

- (1) Bei einem Verstoß des Kunden gegen § 5 Ziffer (4) bis (8) und Ziffer (10, 11) dieser Besonderen Geschäftsbedingungen ist SW KH zur Sperrung ihrer Leistungen berechtigt, bis der Kunde Abhilfe geschaffen und den rechtmäßigen Zustand wiederhergestellt hat.
- (2) Besteht ein begründeter Verdacht für einen Verstoß gegen § 5 Ziffer (4) bis (8) und Ziffer (10, 11) dieser Besonderen Geschäftsbedingungen, insbesondere infolge behördlicher oder strafrechtlicher Ermittlungen oder aufgrund einer Abmahnung durch den vermeintlich Verletzten, ist SW KH zur (gegebenenfalls vorübergehenden) Sperre ihrer Leistungen berechtigt. SW KH wird den Kunden unverzüglich über die Sperre und ihre Gründe benachrichtigen und auffordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder aber ihre Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. SW KH wird die Sperre aufheben, sobald der rechtswidrige Inhalt entfernt oder der Kunde den Verdacht der Rechtswidrigkeit entkräftet hat.
- (3) Schafft der Kunde keine Abhilfe im Fall von § 8 Ziffer (1) oder (2) oder gibt er im Fall von Ziffer (2) keine Stellungnahme ab, ist SW KH nach angemessener Fristsetzung und Androhung der Löschung und fristlosen Kündigung berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und die gegen § 6 Ziffer (4) bis (8) dieser Besonderen Geschäftsbedingungen verstoßenden Inhalte zu löschen.
- (4) Befindet sich der Kunde im Zahlungsverzug mit Beträgen von mehr als 100,00 € inklusive der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer, ist SW KH zur Sperre des Zugangs entsprechend § 61 TKG berechtigt.

### § 9 Datenschutz

- (1) 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.
- (2) SW KH ist zur Einhaltung aller auf den Vertrag anwendbaren Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

Änderungen vorbehalten

## 5.4 BESONDERE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN FÜR DIE HERSTELLUNG EINES HAUSANSCHLUSSES

### § 1 Geltungsbereich der Bestimmungen

- (1) Die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Kilianstr. 9, 55543 Bad Kreuznach (folgend „SW KH“ genannt) regelt die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses zu den nachstehenden besonderen Geschäftsbedingungen, die zusätzlich und vorrangig zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, sowie zu den weiteren besonderen Geschäftsbedingungen, soweit auf diese nachfolgend

Bezug genommen wird.

### § 2 Grundstücksbenutzung

- (1) SW KH ist berechtigt, Grundstücke nach Maßgabe der Grundstückseigentümergeklärung zwischen dem Grundstückseigentümer bzw. dem dinglich Berechtigten zu nutzen.
- (2) Das Recht von SW KH, private Grundstücke nach Maßgabe des § 134 Telekommunikationsgesetz (TKG) (Anschluss des Grundstücks an öffentliche Telekommunikationsnetze der nächsten Generation) zu nutzen, bleibt unberührt.

### § 3 Hausanschluss

- (1) Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt. Dieser verbindet die Hausinstallation mit dem Telekommunikationsnetz von SW KH.
- (2) SW KH überlässt bei Mehrfamilienhäusern den Hausübergabepunkt dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden und mit zukünftigen Interessenten, die im Versorgungsbereich des betreffenden Hausübergabepunktes die Leistung von SW KH in Anspruch nehmen können.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, anderen Interessenten im Versorgungsbereich des Hausübergabepunktes Gelegenheit zu geben, ebenfalls als Kunde von SW KH den Hausübergabepunkt zu nutzen.
- (4) Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SW KH oder durch deren Beauftragte bestimmt.
- (5) Hausanschlüsse gehören zu den Betriebsanlagen von SW KH und stehen in deren Eigentum oder werden über SW KH von Dritten dem Kunden zur Nutzung überlassen. Dabei entsteht jedoch kein Vertragsverhältnis zwischen diesen Dritten und den Kunden der SW KH. Die Kunden erlangen dadurch kein Eigentum am Hausanschluss. Hausanschlüsse werden ausschließlich durch SW KH oder deren Beauftragten hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses geschaffen werden. Er darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen.
- (6) SW KH ist berechtigt, von Kunden die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Erstellung, Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten wird auf Anfrage ermittelt und in Form eines Angebotes zur Verfügung gestellt.
- (7) Der Netzeigentümer ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die von ihm eingebauten Bauteile auf eigene Kosten zu entfernen und den Ursprungszustand wiederherzustellen. Dies gilt auch bei einer vorzeitigen Kündigung aus wichtigem Grund.
- (8) Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SW KH unverzüglich nach Kenntnis des Kunden mitzuteilen.
- (9) Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen (z. B. Signalverstärkeranlage) erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf zur Verfügung.

### § 4 Kundenanlagen und Hausinstallation

- (1) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausinstallation/ Innenhausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem Hausanschluss/ Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose / zum Endgerät ist der Kunde verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig unabhängig von etwaigen Ansprüchen von SW KH gegen diesen Dritten verantwortlich. SW KH ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen.
- (2) Es können Teile von Kundenanlagen, die nicht im Eigentum von SW KH stehen, durch SW KH unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen.
- (3) Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien von SW KH verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).

## § 5 Inbetriebsetzung und Überprüfung der Kundenanlagen

- (1) Der Kunde informiert SW KH direkt oder über Vermittlung eines Installateurs über die Fertigstellung der Kundenanlage und beauftragt die Inbetriebnahme.
- (2) SW KH behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen.
- (3) Die Anbindung der Kundenanlage durch SW KH erfolgt nur, wenn diese sich in ordnungsgemäßen und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden. Die Anbindung der Kundenanlage erfolgt ausschließlich durch SW KH oder durch SW KH beauftragte Dritte.
- (4) Werden bei der Prüfung kleinere Mängel festgestellt, bei der die Sicherheit der Kundenanlagen nicht beeinträchtigt wird, so kann die Anbindung mit der Auflage erfolgen, dass der Kunde die Mängel innerhalb einer von SW KH festzusetzenden Frist beseitigen lässt und deren Behebung SW KH unverzüglich schriftlich mitteilt. Erfüllt der Kunde diese Pflicht nicht, ist SW KH nach nochmaliger angemessener schriftlicher Fristsetzung berechtigt, ihre Dienste einzustellen, bis der Kunde die Auflage erfüllt hat.

## § 6 Betrieb/Erweiterung/Änderung von Kundenanlagen u. Empfangsgeräten sowie Mitteilungspflichten

- (1) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen der SW KH oder Dritter ausgeschlossen sind.
- (2) Vor Beginn der Arbeiten (Installation von Neuanlagen, Erweiterung und Änderung von bestehenden Anlagen) sind diese vom Kunden gegenüber SW KH anzumelden und ihre Ausführung mit SW KH abzustimmen.

## § 7 Verwendung der Signalspannung

- (1) Die Signalspannung wird nur für die eigenen Zwecke des Kunden mit dem notwendigen Signalpegel für eine Anschlussdose zur Verfügung gestellt. Die Weiterleitung an Dritte ist unzulässig.
- (2) Werden Mängel in der Hausverteileranlage trotz zweimaliger Aufforderung durch SW KH vom Hauseigentümer oder Kunden nicht beseitigt, so ist SW KH berechtigt, ohne Einhaltung von Fristen den Vertrag zu kündigen und die Versorgung einzustellen.
- (3) Die Entfernung oder Beschädigung der von SW KH an ihren Anlagen teil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundenvernichtung strafrechtlich verfolgt werden.

Änderungen vorbehalten

# 6. PÖNALREGELUNGEN GEGENÜBER VERBRAUCHER UND ENDNUTZERN

## 1. Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 2 TKG

Wird eine Störung von der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten hat.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der Gesellschaft geltend macht,

ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 2. Nichteinhaltung Anbieterwechsel gemäß § 59 Abs. 4 TKG

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der Gesellschaft, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 3. Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der Gesellschaft, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

## 4. Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der Gesellschaft in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

# 7. ENDGERÄTEWAHLFREIHEIT FÜR ENDKUNDEN AB DEM 01.08.2016

Ab 01. August 2016 haben Endkunden die Wahl, ob sie ein von Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach (Im Folgenden: SW KH) angebotenes Endgerät (Router/Modem) oder ein eigenes Endgerät einsetzen. SW KH darf Kunden beim Abschluss von Neuverträgen dann nicht mehr verpflichten, ein bestimmtes Endgerät zu nutzen. Das Telekommunikationsnetz des Netzbetreibers und dessen Verantwortung enden dementsprechend von da an bereits vor dem Endgerät an der Netzabschlussdose. Der Router oder das Modem selbst gehören dann nicht mehr dazu. Die neue Wahlfreiheit stellt insofern erhöhte Anforderungen an Sie als Endkunden sowohl bei der Auswahl des richtigen Routers als auch bei dessen Inbetriebnahme.

### **Vertragliche Regelungen**

Beachten Sie bitte, dass Sie, je nach Vertragsgestaltung mit SW KH, die Aufwendungen für die Behebung von Störungen und Schäden durch eine unsachgemäße Inbetriebnahme oder das Verwenden von nicht schnittstellenkonformen Routern, tragen.

### **WICHTIG: Dies beinhaltet auch den Missbrauch des Routers durch Dritte!**

#### **Schnittstellenkonformer Router Voraussetzung für umfangreiches Leistungsspektrum**

Nur bei Verwendung eines schnittstellenkonformen und von SW KH managbaren Endgeräts kann SW KH alle Produktleistungen und /-eigenschaften umfassend erbringen. Wird ein nicht schnittstellenkonformes oder managbares Endgerät eingesetzt, kann SW KH die Eigenschaften nicht überwachen und keinen Quality of Service gewährleisten. Die Schnittstellenbeschreibungen der SW KH umfassen sowohl sämtliche Zugangsparameter, die für die Inbetriebnahme und den Anschluss beim Netzbetreiber erforderlich sind als auch eine Beschreibung der Eigenschaften, respektive Standards, die erfüllt werden müssen ([www.bnetza.de](http://www.bnetza.de)).

### **Richtige Auswahl des Routers**

Der von Ihnen gewählte Router sollte deshalb auf jeden Fall die Schnittstellenspezifikation erfüllen. Bitte prüfen Sie vor dem Kauf eines Routers, auf jeden Fall, anhand der Produktbeschreibung und der Bedienungshinweise des Routerherstellers, ob der Router die Schnittstellenspezifikation erfüllt.

### **Anschluss und Inbetriebnahme des Routers**

Da der Router nicht mehr zum Netz der SW KH gehört, haben Sie selbst gemäß § 11 Abs. 4 FTEG grundsätzlich für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme halten sie bitte unbedingt die Hinweise des Routerherstellers ein.

### **Bitte halten Sie bei Rückfragen bei SW KH alle Angaben zu Ihrem eingesetzten Router bereit.**



## 8. GEBÜHREPREISLISTE PRIVATKUNDEN

### Verbindungsentgelte

Januar 2021

Gesprächspreise (in Cent pro Minute, Brutto)		
	Festnetz	Mobil
Deutschland	0,00 ct	15,00 ct
Europa 1	3,60 ct	22,61 ct <sup>2</sup>
Europa 2	17,90 ct	47,65 ct
Europa 3	35,70 ct	65,45 ct
International 1	4,80 ct	34,55 ct
International 2	23,80 ct	53,55 ct
International 3	29,80 ct	49,55 ct
International 4	47,60 ct	77,35 ct

Flatrate Preisübersicht	
	Brutto monatlich
Flatrate für Gespräche in das deutsche Festnetz	0,00 €
empera Mobil 100 Minuten in alle deutschen Mobilfunknetze telefonieren	5,50 €
empera Mobil Flat in alle deutschen Mobilfunknetze telefonieren	7,95 €
<b>empera Auslandsflat 1</b> (gilt nicht für Mobilfunknetze): China, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Hong Kong, Irland, Israel, Kanada, Kroatien, Norwegen, Portugal, Rumänien, Schweden, Singapur, Thailand, Ungarn, USA, Zypern	3,95 €
<b>empera Auslandsflat 2</b> (gilt nicht für Mobilfunknetze): Belgien, Bulgarien, Estland, Färöer Inseln, Gibraltar, Italien, Japan, Kasachstan, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande, Österreich, Polen, Puerto Rico, Russland, San Marino, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Türkei, UK	6,95 €

Sonderrufnummern je Minute	
	Brutto
Polizei und Feuerwehr 110 und 112	0,00 ct
Behördenruf 115 (sofern keine Flatrate für das deutsche Festnetz gebucht)	2,38 ct
Dienste mit sozialem Wert 116	0,00 ct

Massenverkehrsdienst	
	Brutto
Zugangskennzahl 0137 1 und 0137 5 je Verbindung	14,00 ct
Zugangskennzahl 0137 2 bis 0137 4 und 0138, je angefangene Minute	14,00 ct
Zugangskennzahl 0137 6 je Verbindung	25,00 ct
Zugangskennzahl 0137 7 je Verbindung	100,00 ct
Zugangskennzahl 0137 8 und 0137 9 je Verbindung	50,00 ct

In den Kosten für die Nutzung der Zugangskennzahlen 0132-2,-3,-4,-5,-6 und -9 ist die Vergütung der Anbieter des Informations-/Unterhaltungsangebotes sowie die Kosten für die Herstellung der Verbindung durch die K-net Telekommunikation GmbH inkludiert.

Service Dienste / kostenpflichtig und entgeltfrei	
	Brutto
Zugangskennzahl 0800	0,00 ct
Zugangskennzahl 0180 1, je angefangene Minute	3,90 ct
Zugangskennzahl 0180 2, je Verbindung	6,00 ct
Zugangskennzahl 0180 3, je angefangene Minute	9,00 ct
Zugangskennzahl 0180 4, je Verbindung	20,00 ct
Zugangskennzahl 0180 5, je angefangene Minute	14,00 ct
Zugangskennzahl 0180 6, je Verbindung	20,00 ct
Zugangskennzahl 0180 7, für die ersten 30 Sekunden einer Verbindung ab der 31. Sekunde einer Verbindung, je angefangene 30 Sekunden	0,00 ct 14,00 ct

Rufnummer Ausland „Spezial“			
			Brutto
Zugangskennzahl 00 808	Universal Intern. Shared Cost	je angefangene Minute	14,99 ct
Zugangskennzahl 00 882 280	VOIP Bridging Service	je angefangene Minute	4,89 ct
Zugangskennzahl 00 881 6, 7	Satellitenfunkdienst Iridium	je angefangene 0,8 Sekunden	6,28 ct
Zugangskennzahl 00 882 13	Satellitenfunkdienst EMSAT	je angefangene 1,2 Sekunden	6,28 ct

<b>Zugangskennzahl 00 870 30 bis 38</b>	Immarsat B	je angefangene 0,8 Sekunden	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00 870 39</b>	Immarsat B-HSD	je angefangene 0,3 Sekunden	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00 870 5</b>	Immarsat Aero	je angefangene 0,7 Sekunden	6,30 ct
<b>Zugangskennzahl 00 870 6</b>	Immarsat M	je angefangene 0,8 Sekunden	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00870 76</b>	Immarsat Phone (Mini-M)	je angefangene Sekunde	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00 870 77</b>	Immarsat BGAN Voice	je angefangene 1,2 Sekunden	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00 870 78</b>	Immarsat BGAN ISDN	je angefangene 0,3 Sekunden	6,28 ct
<b>Zugangskennzahl 00 882 16</b>	Thuraya	je angefangene 0,8 Sekunden	6,28 ct

<b>Weitere Dienstanbieter 0900</b>	
<b>Zugangskennzahl 0900 1,3,5,9</b>	<p>Kosten für Verbindungen zu diesen Anbietern sind nicht in dieser Preisliste aufgeführt. Diese Verbindungen werden im Auftrag des Dienstanbieters hergestellt. Über die Kosten der jeweiligen Verbindung hat der Kunde sich zu informieren. Bei Nutzung dieser Zugangskennzahlen entsteht kein Vertragsverhältnis zwischen der K-net Telekommunikation GmbH und dem Kunden</p>

<b>Weitere sonstige Rufnummern</b>		<b>Netto</b>
<b>Zugangskennzahl 01682 bis 01691</b>	Cityruf	je angefangene 20 Sekunden Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:59 Uhr
		Montag bis Freitag von 18:00:00 bis 08:59:59 Uhr; sowie ganztägig Samstag, Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen, je angefangene 30 Sekunden.
<b>Zugangskennzahl 01695 1,2</b>	Cityruf B	je angefangene 5 Sekunden
<b>Zugangskennzahl 0191066730</b>	MMS Festnetz	je Verbindung
<b>Zugangskennzahl 0191 bis 0194</b>	Online-D.Fremd	sekundengenau
<b>Zugangskennzahl 01680</b>	Scall 01680	je Verbindung
<b>Zugangskennzahl 01681</b>	Scall 01680	je Verbindung Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:59 Uhr
		Montag bis Freitag von 18:00:00 bis 08:59:59 Uhr; sowie ganztägig Samstag, Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen, je Verbindung

<b>Zugangskennzahl 01696</b>	Scall 01696	je Verbindung	50,27 ct
<b>Zugangskennzahl 01699</b>	Scall 01699	je Verbindung	125,66 ct
<b>Zugangskennzahl 032</b>	Voice Over IP	sekundengenau Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:59 Uhr	0,028 ct
		Montag bis Freitag von 18:00:00 bis 08:59:59 Uhr; sowie ganztägig Samstag, Sonntag und an gesetzlichen Feiertagen, je Verbindung	0,019 ct
<b>Zugangskennzahl 0169 2,3</b>	Skyper A	pro Verbindung	50,27 ct
<b>Zugangskennzahl 016953</b>	Skyper B	pro Verbindung	125,66 ct
<b>Zugangskennzahl 0193010</b>	SMS Festnetz	pro Verbindung	19.49 ct

<b>Länderliste</b>	
Europa 1	Andorra, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Färöer Inseln, Finnland, Frankreich*, Gibraltar, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal (Azoren), Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, UK, Ungarn, Zypern. *inklusive der französischen Überseedepartments Französisch-Guayana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte und Réunion.
Europa 2	Alaska, Andorra, Argentinien, Chile, Gibraltar, Guam, Hong Kong, Japan, Kokos- & Weihnachtsinseln, Malaysia, Monaco, Neuseeland, Panama, Puerto Rico, San Marino, Taiwan, Thailand, Türkei, Venezuela
Europa 3	Albanien, Bosnien-Herzegowina, Montenegro, Serbien, Türkei.
International 1	Alaska, Japan, Kanada, Puerto Rico, USA.
International 2	Australien, Australien (Ex-Territorien), Hongkong, Korea (Republik), Norfolkinsel.
International 3	Argentinien, Brasilien, Chile, Rep. Taiwan, Iran, Kolumbien, Mexiko, Neuseeland, Philippinen, Singapur, Südafrika, Vereinigte Arabische Emirate.
International 4	Alle oben nicht genannten Länder.

Gebührenpreisliste Privatkunden, Stand: 01.2021.

Alle Verbindungen sind Verbindungen vom Festnetz aus. Alle Preisangaben in diesem Dokument sind Bruttopreise inkl. der gültigen USt. Alle Verbindungen werden monatlich abgerechnet. Es gelten die am Tag der Beauftragung gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der K-net Telekommunikation GmbH.



## 9. PREISLISTE NAHNET PRODUKTE

### STANDARDLEISTUNGEN DER STADTWERKE GMBH BAD KREUZNACH

1	Telefonie	Bemerkung	Netto	Brutto
	Fangschaltung	Einrichtung	14,00 €	16,66 €
	Fangschaltung Tag 1		14,00 €	16,66 €
	Fangschaltung Tag 2-4	je Tag	7,00 €	8,33 €
	Fangschaltung Tag 5-9	je Tag	3,50 €	4,17 €
	Fangschaltung Tag 10-x	je Tag	0,70 €	0,83 €
	Anschlussperre (abgehend)		15,00 €	17,85 €
	Änderung der Rufnummer		15,00 €	17,85 €
	Sperre von R-Gesprächen	Das Einrichten ist kostenfrei. Die Löschung kostenpflichtig	15,00 €	17,85 €
2	An- und Abfahrt	Bemerkung	Netto	Brutto
	An- und Abfahrt bis 25 km		45,00 €	53,55 €
	An- und Abfahrt bis 50 km		67,00 €	79,73 €
	darüber hinaus je weiterer gefahrener Kilometer		2,00 €	2,38 €
3	Lohnkosten	Bemerkung	Netto	Brutto
	Techniker/Kundendiensttechniker je angefangene 15 min		22,25 €	26,48 €
	Ingenieur je angefangene 15 min		31,25 €	37,19 €
	Installationservice (nur Privatkunden für FRITZ!Box)		57,98 €	69,00 €
4	Online Service	Bemerkung	Netto	Brutto
	je angefangene 15 min innerhalb der Arbeitszeit		22,25 €	26,48 €
	Einrichtung/Änderung von Rufumleitung je Rufnummer		15,80 €	18,80 €
	Änderung SIP Passwort oder Internetpasswort		27,25 €	32,43 €
	Sperren oder Freischalten von 0900er Rufnummer		12,61 €	15,00 €
5	Liefer- und Abholkosten	Bemerkung	Netto	Brutto
	Lieferpauschale Postversand bis 2 kg		8,36 €	9,95 €
	Lieferpauschale Postversand bis 10 kg		12,56 €	14,95 €
	Abholkosten Grundbetrag		49,00 €	58,31 €
	Abholkosten je 15min		27,25 €	32,43 €
6	Mahngebühren	Bemerkung	Netto	Brutto
	Je Mahnschreiben an den Kunden		5,04 €	6,00 €
	<b>Überstundenzuschlag außerhalb der regulären Arbeitszeit (Reguläre Arbeitszeit: Mo - Fr von 8:00 bis 17:00 Uhr)</b> Montag bis Freitag 50% Aufschlag Samstags: 60% Aufschlag Sonntags: 100% Aufschlag Feiertags: 100% Aufschlag			

## 10. PRODUKTINFORMATIONSBLÄTTER

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Produktinformationsblätter zu:

**empera Nahenet 40**

**empera Nahenet 120**

**empera Nahenet 250**

**empera Nahenet 500**

## EMPERA NAHENET 40



Internet    Telefon    TV

Vermarktung seit 01.03.2019

Das Produkt empera nahenet 40 beinhaltet einen Festnetz-Anschluss für Internet und Telefonie (inkl. Internetflat und Deutschland Festnetzflat). Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preislisten und AGB.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	40 Mbit/s	10 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	38 Mbit/s	9.5 Mbit/s
Minimal	25 Mbit/s	9 Mbit/s

Weitere Produktinformationen		
<b>Vertragslaufzeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monatlich kündbar*</li> <li>• 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden</li> </ul>	
<b>Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)</b>	<b>Ohne Hardware</b>	<b>Inkl. WLAN Router (AVM FRITZ!Box 5490)</b>
Monatlicher Preis:	39,95 €	46,90 €

Alle Preise inklusive gesetzlicher MwSt.

empera  
 Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach  
 Kilianstraße 9  
 55543 Bad Kreuznach

## EMPERA NAHENET 120



Internet    Telefon    TV

Vermarktung seit 01.03.2019

Das Produkt empera nahenet 120 beinhaltet einen Festnetz-Anschluss für Internet und Telefonie (inkl. Internetflat und Deutschland Festnetzflat). Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preislisten und AGB.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	120 Mbit/s	50 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	94 Mbit/s	48 Mbit/s
Minimal	36 Mbit/s	20 Mbit/s

Weitere Produktinformationen		
<b>Vertragslaufzeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monatlich kündbar*</li> <li>• 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden</li> </ul>	
<b>Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)</b>	<b>Ohne Hardware</b>	<b>Inkl. WLAN Router (AVM FRITZ!Box 5490)</b>
Monatlicher Preis:	46,95 €	53,90 €

Alle Preise inklusive gesetzlicher MwSt.

empera  
 Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach  
 Kilianstraße 9  
 55543 Bad Kreuznach



## EMPERA NAHENET 250



Internet    Telefon    TV

Vermarktung seit 01.03.2019

Das Produkt empera nahenet 250 beinhaltet einen Festnetz-Anschluss für Internet und Telefonie (inkl. Internetflat und Deutschland Festnetzflat). Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preislisten und AGB.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	250 Mbit/s	50 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	195 Mbit/s	48 Mbit/s
Minimal	75 Mbit/s	20 Mbit/s

Weitere Produktinformationen		
<b>Vertragslaufzeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monatlich kündbar*</li> <li>• 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden</li> </ul>	
<b>Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)</b>	<b>Ohne Hardware</b>	<b>Inkl. WLAN Router (AVM FRITZ!Box 5490)</b>
Monatlicher Preis:	54,95 €	61,90 €

Alle Preise inklusive gesetzlicher MwSt.

empera  
 Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach  
 Kilianstraße 9  
 55543 Bad Kreuznach

## EMPERA NAHENET 500



Internet    Telefon    TV

Vermarktung seit 01.03.2019

Das Produkt empera nahenet 500 beinhaltet einen Festnetz-Anschluss für Internet und Telefonie (inkl. Internetflat und Deutschland Festnetzflat). Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, Preislisten und AGB.

Datenübertragungsraten	im Download	im Upload
Maximal	500 Mbit/s	50 Mbit/s
Normalerweise zur Verfügung stehend	390 Mbit/s	48 Mbit/s
Minimal	150 Mbit/s	20 Mbit/s

Weitere Produktinformationen		
<b>Vertragslaufzeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• monatlich kündbar*</li> <li>• 24 Monate Mindestvertragslaufzeit, der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit kann der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden</li> </ul>	
<b>Entgelt für das Komplettprodukt (Listenpreis)</b>	<b>Ohne Hardware</b>	<b>Inkl. WLAN Router (AVM FRITZ!Box 5490)</b>
Monatlicher Preis:	59,95 €	66,90 €

Alle Preise inklusive gesetzlicher MwSt.

empera  
 Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach  
 Kilianstraße 9  
 55543 Bad Kreuznach



## 11. AMTLICHES MUSTER-WIDERRUFSGFORMULAR

der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach

Wenn Sie den Vertrag unter der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach, Marke „empera“, widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns zurück:

Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach

Kilianstr. 9

55543 Bad Kreuznach

Telefon: 0671 99-1744

Fax: 0671 99-1777

E-Mail: [empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de)

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

Bezeichnung der Dienstleistung \_\_\_\_\_

Bestellt am \_\_\_\_\_ (\*) / erhalten am \_\_\_\_\_ (\*)

Name des/der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Anschrift des /der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

Unterschrift des / der Verbraucher(s) \_\_\_\_\_

(nur bei Mitteilung auf Papier)

Ort / Datum \_\_\_\_\_

(\*)unzutreffendes streichen

# LEGEN SIE LOS!

**Sichern Sie sich jetzt Ihre Verbindung in die  
Zukunft unter [www.empera.de](http://www.empera.de)**

Fragen?

Wir sind für Sie da!



## **Ansprechpartner vor Ort:**

empera

Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach

Kilianstr. 9

55543 Bad Kreuznach

[empera@stadtwerke-kh.de](mailto:empera@stadtwerke-kh.de)

[www.empera.de](http://www.empera.de)

[www.kreuznacherstadtwerke.de](http://www.kreuznacherstadtwerke.de)

## **So erreichen Sie uns direkt:**

**Vertrieb:** 0671 99-1744

**Technischer Kundenservice:** 0671 99-1748

Registergericht: AG Bad Kreuznach

HRB Nr. 1015

Geschäftsführer: Dipl.-Ing. (FH), Dipl.-Wirt.-

Ing. (FH), M. Eng. Eco. Christoph Nath