

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Telekommunikation für Privatkunden

### § 1 Geltungsbereich

- 1) Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbestimmungen Telekommunikation gelten für alle im Zusammenhang mit Telekommunikation von der Stadtwerke Flensburg GmbH, Batteriestraße 48, 24939 Flensburg (nachfolgend „SWFL“ genannt), gegenüber einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt) erbrachten Dienstleistungen und ergänzen den jeweiligen Vertrag und die Preisliste.
- 2) Soweit die jeweiligen Zusatzbedingungen abweichende Regelungen gegenüber diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten, gelten die jeweiligen Zusatzbedingungen vorrangig.
- 3) SWFL behält sich vor, diese AGB nach Maßgabe von § 12 zu ändern oder zu ergänzen.

### § 2 Vertragsschluss

- 1) Alle Angebote von SWFL, sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot freibleibend.
- 2) Der Kunde erteilt SWFL schriftlich, fernmündlich oder elektronisch einen Auftrag, der ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages darstellt. Der Kunde ist zwei Wochen an dieses Angebot gebunden. Der Vertrag kommt durch die schriftliche Annahme des Auftrags durch SWFL oder die Freischaltung des Teilnehmeranschlusses zustande.
- 3) Wird der Vertrag gemäß § 312b BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (insbesondere durch Fax-, E-Mail-, Online- oder Postübermittlung) geschlossen, gilt ergänzend Folgendes:

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen Ihren Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, Stadtwerke Flensburg GmbH, Batteriestraße 48, 24939 Flensburg, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax: 0461 487-1699 oder E-Mail: service@swfl-glasfaser.de) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. 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 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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### § 3 Termine und Fristen

- 1) Von SWFL ausdrücklich schriftlich bestätigte Termine und Fristen für den Beginn der Ausführung der jeweiligen Dienste sind nur verbindlich, wenn der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen geschaffen hat.
- 2) Bei einem von SWFL nicht zu vertretenden, unvorhersehbar, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs von SWFL liegenden Ereignisses verschieben sich die bestätigten Termine und Fristen um den Zeitraum des Leistungshindernisses, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- 3) Sollte ein Vertrag über die Erbringung verschiedener Dienste geschlossen sein, wobei die Erbringung einzelner Dienste aufgrund von Kündigungsfristen eventueller Altverträge des Kunden erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich ist, kann SWFL die frei von Altverträgen zu erbringenden Dienste zu einem früheren Zeitpunkt beginnen.
- 4) Die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung vereinbarte Vertragslaufzeit beginnt mit der Bereitstellung des ersten

Dienstes. Sollte die Bereitstellung des Dienstes für den Kunden nicht offensichtlich sein, wird SWFL den Kunden unverzüglich über die Bereitstellung des Dienstes informieren.

### § 4 Zahlungsbedingungen, Rechnung

- 1) Die Entgelte für die jeweiligen Dienste ergeben sich aus den bei Vertragsschluss gültigen Preislisten.
- 2) Die Rechnungsstellung erfolgt grundsätzlich monatlich, jeweils für den Vormonat.
- 3) Die Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig. Sofern SWFL Dienste ohne Internet oder als Kombination anbietet, erfolgt der Rechnungsversand per Post. Dem Kunden, der einen Dienst mit Internet in Anspruch nimmt, wird die monatliche Rechnung online als Abruf im passwortgeschützten Kundenportal im Rahmen des elektronischen Kundenservices zugestellt. Über die Zustellung von Rechnungen kann sich der Kunde auf Wunsch automatisch per E-Mail informieren lassen. Die Rechnung gilt dem Kunden als zugegangen, wenn sie in dem Kundenportal zum Abruf zur Verfügung steht. Sollte der Kunde anstelle der Online-Rechnung eine Rechnung in Papierform wünschen, erhebt SWFL hierfür ein monatliches Entgelt gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste.
- 4) Die Nutzung des elektronischen Kundenportals auf der Plattform von SWFL unter [www.swfl-glasfaser.de](http://www.swfl-glasfaser.de) erfolgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von SWFL. Der Kunde erhält von SWFL Daten zur Onlinelegitimation, mit denen der Kunde ein Benutzerkonto durch die Eingabe einer persönlichen Nutzerkennung und eines Passwortes sowie einer E-Mail-Adresse, über die der Kunde erreichbar ist, erstellen muss. Der Kunde hat die Nutzerkennung und Passwort geheim zu halten und an einem sicheren Ort aufzubewahren, in regelmäßigen Abständen zu ändern sowie die Daten unverzüglich zu ändern bzw. von SWFL ändern zu lassen, soweit der Kunde vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde ist verpflichtet, sein Benutzerkonto mindestens einmal monatlich einzusehen und die Rechnungen abzurufen. Die Rechnungen werden von SWFL zwölf Monate zum Abruf bereitgehalten.
- 5) Der Kunde kann Einwendungen gegen eine Rechnung innerhalb von acht Wochen nach deren Zugang durch schriftliche Anzeige vornehmen.
- 6) SWFL stellt dem Kunden auf Wunsch einen Einzelverbindungsanweis zur Verfügung. Der Kunde muss sich dazu nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes („TKG“) mit der Speicherung seiner Verbindungsdaten einverstanden erklären. Die Zustellung des Einzelverbindungsanweises erfolgt auf gleiche Weise wie die monatliche Rechnung. Der Kunde ist verpflichtet, die in seinem Haushalt lebenden Personen über die Erstellung des Einzelverbindungsanweises aufzuklären.
- 7) Der Einzug von Rechnungsbeträgen im SEPA-Lastschriftmandat ist als Standard vorgesehen. SWFL wird den Rechnungsbetrag frühestens fünf Werktagen nach Rechnungsdatum von dem Konto des Kunden abbuchen. Der Kunde hat für eine ausreichende Deckung auf dem von ihm angegebenen Konto Sorge zu tragen.
- 8) Sollten durch den Kunden über die Dienste von SWFL kostenpflichtige Dienste Dritter in Anspruch genommen werden, kann SWFL die entsprechende Vergütung geltend machen, soweit Vereinbarungen zur Abrechnung dieser Dienste zwischen dem Dritten und SWFL geschlossen sind.
- 9) SWFL ist von dem Nachweis erbrachter Verbindungsleistungen sowie von der Auskunft über Einzelverbindungen befreit, soweit Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden nicht gespeichert werden, wenn der Kunde Einwendungen gegen die Rechnung nicht oder nicht rechtzeitig erhoben hat oder wenn die Daten trotz deutlich erkennbaren Hinweises auf die Befreiung auf Wunsch des Kunden gelöscht wurden.
- 10) SWFL ist berechtigt, zum Ausgleich einer Erhöhung der Gesamtkosten von SWFL, die von dem Kunden zu zahlenden Entgelte zu erhöhen. Die Preisanpassung ist nur zulässig, wenn sie auf Änderungen beruht, die nach Vertragsschluss eingetreten sind und nicht von SWFL veranlasst wurden. Dies ist zum Beispiel bei Tarifloohnerhöhungen oder Preiserhöhungen von Vorlieferanten der Fall. SWFL wird den Kunden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Preisanpassung informieren. Dem Kunden steht ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Preisanpassungsnachricht schriftlich oder per E-Mail, gelten die Änderungen als genehmigt und werden zu dem Zeitpunkt des Inkrafttretens Vertragsbestandteil. SWFL wird den Kunden auf diese Folge in der Preisanpassungsnachricht gesondert hinweisen. Eine Preisanpassung zu Gunsten des Kunden im Rahmen einer Kostensenkung erfolgt, wenn sich die Gesamtkosten nach Vertragsschluss von SWFL ermä-

ßigen.

- 11) Mögliche Rückzahlungsansprüche des Kunden werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und mit der nächsten fälligen Forderung von SWFL verrechnet, soweit der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt.
- 12) Gegen Forderungen von SWFL kann der Kunde nur mit rechtswirksam festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

### § 5 Zahlungsverzug

- 1) Zahlt der Kunde aus Gründen, die er zu vertreten hat, den Rechnungsbetrag nicht bei Fälligkeit bzw. ist der Rechnungsbetrag nicht einziehbar, gerät der Kunde in Verzug.
- 2) Im Falle des Verzuges des Kunden ist SWFL berechtigt, Verzugszinsen in der jeweils gesetzlichen Höhe zu verlangen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt vorbehalten.
- 3) Ergeben sich Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, kann SWFL eine entsprechende Sicherheitsleistung in doppelter Höhe der voraussichtlichen oder in der letzten planmäßigen Rechnung enthaltenen monatlichen Vergütung verlangen.
- 4) SWFL ist berechtigt, sich aus einer vom Kunden geleisteten Sicherheit zu befriedigen, wenn der Kunde mit einer Zahlung in Verzug ist. Nimmt SWFL die Sicherheit in Anspruch, ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheit unverzüglich auf die ursprüngliche Höhe aufzufüllen, wenn der Vertrag fortgesetzt wird.
- 5) SWFL hat die Sicherheitsleistung unverzüglich zurück zu gewähren, soweit die Voraussetzungen ihrer Erbringung nicht nur vorübergehend weggefallen sind.

### § 6 Technische Voraussetzung

- 1) Voraussetzung für die Nutzung der Dienste von SWFL ist ein funktionsfähiger Glasfaser-Hausanschluss, für den SWFL die Berechtigung zur Nutzung hat. Bereits bestehende Hausanschlüsse anderer Telekommunikationsanbieter können nicht genutzt werden. Sofern der Kunde in einem noch nicht erschlossenen Gebiet einen Glasfaser-Hausanschluss begehrt, hat der Kunde die durch die Erstellung des Hausanschlusses anfallenden Kosten zu tragen. SWFL wird dem Kunden insoweit vorab einen Kostenvorschlag unterbreiten oder vermitteln. SWFL ist ferner berechtigt, von Hausanschlussnehmern die Erstattung der für die wirtschaftliche Betriebsführung notwendigen Kosten für Unterhaltung, Veränderung, Erneuerung und Abtrennung des Hausanschlusses zu verlangen. Die Höhe der Kosten wird individuell ermittelt. Hierüber wird der Kunde vor Vertragsschluss gesondert informiert.
- 2) Der Hausanschluss bildet den Abschluss des Glasfasernetzes im Objekt des Kunden. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden nach Anhörung des Anschlussnehmers und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von SWFL oder durch deren Beauftragte bestimmt. Die Hausanschlüsse müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Hausanschlussnehmer hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des Hausanschlusses zu schaffen. Der Hausanschlussnehmer darf keine Einwirkungen auf den Hausanschluss vornehmen oder vornehmen lassen. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SWFL unverzüglich mitzuteilen.
- 3) Das optische Netzabschlussgerät, im Folgenden ONT (Optical Network Terminator, z. B. GENEXIS-Box) genannt, stellt die technischen Schnittstellen zur Anbindung der Hausinstallation/Inhausverkabelung („Kundenanlage“) an das Glasfasernetz bereit. Das ONT wird aus Sicherheitsgründen ausschließlich im Einflussbereich des Kunden installiert. Eine Installation mehrerer ONTs in einem gemeinschaftlich genutzten Raum ist nicht vorgesehen. Der Kunde stellt für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Strom- und Platzbedarf für das ONT zur Verfügung.
- 4) Der Kunde hat SWFL und deren Beauftragten den Zutritt zu seinem Hausanschluss in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach vorheriger Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SWFL zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.
- 5) Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Kundenanlage ab dem Hausanschluss bis zur Anschlussdose ist der Hausanschlussnehmer verantwortlich. Hat der Hausanschlussnehmer die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwort-

lich. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, darf nur Installationsmaterial nach den technischen Richtlinien (Technische Anschlussbedingungen – TAB) von SWFL verwendet werden. Die Ausführung der entsprechenden Arbeiten muss ebenfalls diese Richtlinien erfüllen. Die Endgeräte müssen amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen). SWFL ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Ausführung der Arbeiten zu überwachen und abschließend zu prüfen. Es können Teile von Kundenanlagen durch SWFL unter Plombverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben von SWFL vom Kunden zu veranlassen. Der Kunde ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Anbindung der Kundenanlagen an das ONT. SWFL behält sich vor, die Kundenanlage auf einwandfreie Ausführung und Einhaltung aller technischen Vorschriften zu überprüfen. Die Anbindung der Kundenanlage ist nur zulässig, wenn diese sich in ordnungsgemäßem und sicherheitstechnisch einwandfreiem Zustand befindet und die EN-, VDE-Bestimmungen, TAB und sonstigen einschlägigen Vorschriften eingehalten werden.

6) Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von SWFL oder Dritter, ausgeschlossen sind. Vor Beginn der Arbeiten sind diese vom Kunden gegenüber SWFL anzumelden und ihre Ausführung mit SWFL abzustimmen. Anzumelden sind alle Neuanlagen und Erweiterungen bestehender Anlagen.

7) 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.

## § 7 Leistungsumfang

### 1) Router (FRITZ!Box):

a) SWFL überlässt dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses einen Router, der den Zugang zum jeweils genutzten Teilnehmernetz bietet und den Abschluss für SWFL bildet. Bei einem Glasfaseranschluss stellt SWFL zusätzlich einen ONT zur Verfügung. Die Stromversorgung für diese Endgeräte ist durch den Kunden bereitzustellen. Der Router ermöglicht die Anschaltung von geeigneten Telekommunikationsendgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten (z. B. Telefon, PC). Die Übergabepunkte zwischen SWFL und dem Kunden sind die LAN-Schnittstelle(n) des Routers für den Internetdienst und die Telefonschnittstellen für den Telefondienst. Die Verantwortung für die Anschaltung von Endgeräten (z. B. Telefonen) an diesem Übergabepunkt liegt beim Kunden. Der Router kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z. B. WLAN, DECT, ISDN-kompatible Schnittstelle) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Bereitstellung eines bestimmten Routers. Bei Anschaltung eines nicht von SWFL überlassenen Routers stellt SWFL dem Kunden die Konfigurationsdaten zur Verfügung (freie Routerwahl). Eine störungsfreie Nutzung des SWFL-Anschlusses ist damit nicht gewährleistet und resultierende Entstörmaßnahmen werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

b) Überlässt SWFL dem Kunden im Rahmen des Vertrages Endgeräte zur Nutzung, so verbleiben diese im Eigentum der SWFL und müssen nach Vertragsende auf Kosten des Kunden an SWFL zurückgesandt werden. Zum Betrieb dieser Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von SWFL oder dem Hersteller der Endgeräte zur Verwendung empfohlen werden. Die überlassenen Endgeräte sind pfleglich zu behandeln. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten verschuldete Beschädigung, für die er einzustehen hat. Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten an überlassenen Endgeräten dürfen ausschließlich von SWFL durchgeführt werden. SWFL ist hierzu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und Firmware-Updates auf dem Endgerät durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich, das Endgerät ausschließlich mit von SWFL zugelassener Firmware zu betreiben. Einstellungen für den Internetzugang und Telefonie (SIP-Account) werden aus technischen Gründen und zur Sicherstellung der Qualität und Verfügbarkeit der angebotenen Dienste exklusiv von SWFL administriert und sind für den Kunden gesperrt; die Einrichtung von SIP-Accounts durch den Kunden ist nicht möglich. SWFL hält die überlassenen Endgeräte in Stand, soweit die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind. Reklamiert der Kunde einen Fehler eines Endgerätes, überprüft SWFL dessen Funktionsfähigkeit. Ist das Gerät defekt, wird dem Kunden ein Austauschgerät zugesandt. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich an SWFL zurückzusenden. Ist das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist SWFL berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. SWFL ist berechtigt, das dem Kunden überlassene Endgerät durch ein gleichwertiges Ersatzgerät zu ersetzen, wenn technische oder betriebliche Gründe dies erforderlich machen.

c) Dem Kunden wird der Router vor Schaltung des Anschlusses von SWFL zugesandt. Die Installation des Routers ist nicht Bestandteil der Leistungen von SWFL und damit durch den Kunden selbst vorzunehmen.

### 2) Internetzugang

a) SWFL stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten über eine funktionstüchtige Schnittstelle den Zugang zum Internet zur Verfügung, um dem Kunden die Übermittlung von Daten zu ermöglichen.

b) Der Kunde hat sich selbst die weiter notwendige technische Ausstattung (internetfähiger PC, Browser-Programm etc.) zu besorgen und zu unterhalten. SWFL ist lediglich verpflichtet, dem Kunden den Zugang zu einem Internetknotenpunkt zu verschaffen bzw. die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten des Internets zu vermitteln. Der Zugang wird über einen Glasfaser-Anschluss realisiert. Alle Informationen, die der Kunde über das Internet abrufen, sind – soweit nicht im Einzelfall anderweitig von SWFL gekennzeichnet – fremde Informationen, die von SWFL nicht geprüft werden. SWFL übernimmt für fremde Informationen keinerlei Haftung.

c) Bei den produktabhängigen Angaben zur Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload (Empfangen und Senden) handelt es sich um netzinterne Geschwindigkeiten, welche die Netze von SWFL bei einem gewöhnlichen Nutzungsverhalten sämtlicher Kunden von SWFL dem einzelnen Kunden ermöglichen. Ferner gelten die Angaben nur für die Datenübertragung innerhalb des Netzes von SWFL bis zum ersten Übergabepunkt zur nächst höheren Netzebene.

d) Der Zugang zum Zugangsknoten und damit zum Internet sowie die sonstige Nutzung der von SWFL angebotenen Dienste wird dem Kunden über die von SWFL zugelassenen, registrierten und bei Vertragsabschluss an den Kunden ggf. überlassenen Hardwarekomponenten sowie durch persönliche Passwörter und ggf. Teilnehmer- und Mitbenutzer-Nummern gewährt. Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde muss ein Passwort wählen, das sowohl Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen und Ziffern enthält. Weitere Informationen zur Wahl eines sicheren Passworts finden sich etwa unter [www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Empfehlungen/Passwoerter/passwoerter\\_node.html](http://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/Empfehlungen/Passwoerter/passwoerter_node.html). Das Passwort ist geheim zu halten und von dem Kunden zur Sicherheit in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der Kunde ist insbesondere dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis von dem Passwort erlangt haben. Sofern der Kunde WLAN-Geräte an den Internetzugang von SWFL anbindet, hat er dieses durch ein übliches aktuelles Verschlüsselungssystem (etwa WAP) zu sichern und ferner nur zu seinem Haushalt gehörigen Personen hierüber Zugang zum Internet zu ermöglichen. Das Passwort für das Verschlüsselungssystem muss der Kunde in regelmäßigen Abständen ändern.

e) Der Kunde wird Daten ausschließlich unter Nutzung der in der Protokollfamilie TCP/IP verabschiedeten Standards übermitteln. SWFL ist nicht verpflichtet, dem Kunden IP-Adressräume dauerhaft zu überlassen.

f) SWFL ist nicht zur Errichtung besonderer Schutzsysteme gegen den missbräuchlichen Zugriff Dritter auf Inhalte der persönlichen Homepage verpflichtet. Die Übertragung von Daten über und der Abruf von Daten aus dem Internet birgt Gefahren für die Datensicherheit und -integrität sowie die angeschlossenen Endgeräte. SWFL hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, sich gegen diese Gefahren zu schützen (z. B. mittels Firewall und Router und Virenschanner).

g) SWFL ist berechtigt, ohne Ankündigung den Internetzugang des Kunden einmal innerhalb von 24 Stunden kurzfristig zu unterbrechen. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

h) SWFL stellt im Rahmen einzelner Produkte Cloud-Dienste zur Datenspeicherung zur Verfügung. Diese werden im Folgenden mit Förde-Flat Cloud bezeichnet. Mit der Förde-Flat Cloud erhält der Kunde die Möglichkeit, Dateien online zu speichern, zu verwalten, zu nutzen und zu teilen. Darüber hinaus wird ihm ermöglicht, seine Daten mit anderen Geräten zu synchronisieren. Je Förde-Flat Vertrag ist die Nutzung seines Zugangs der Förde-Flat Cloud möglich. Nach Vertragsschluss stellt SWFL dem Kunden Speicherplatz im vereinbarten Umfang in der Förde-Flat Cloud zur Verfügung. Die Nutzung der Förde-Flat Cloud erfolgt über ein Webportal sowie über eine zum Download zur Verfügung gestellte App für mobile Endgeräte. Die App erfordert eine aktive Internetverbindung. Der Kunde kann die App von einem Store für mobile Apps beziehen, der von einem Dritten angeboten wird. Derzeit ist eine Smartphone- und Tablet-App der Förde-Flat Cloud für Endgeräte mit iOS- und Android-Betriebssystem verfügbar. Die Nutzung der App setzt ein kompatibles Smartphone, Tablet oder kompatibles anderes Gerät voraus. Der Kunde ist nicht befugt, technische Beschränkungen der Förde-Flat Cloud, App oder des Webportals zu umgehen, zu hacken oder zu verändern. Eine Garantie für eine durch-

gängige Verfügbarkeit der Förde-Flat Cloud wird nicht übernommen. Ausfallzeiten können sich insbesondere aufgrund notwendiger Wartungsarbeiten ergeben. SWFL behält sich Wartungsarbeiten grundsätzlich im Rahmen der Verfügbarkeit des Internetzuganges vor. In dieser Zeit ist eine durchgehende Verfügbarkeit nicht gewährleistet. SWFL ist berechtigt, einzelne Funktionalitäten der Förde-Flat Cloud einzustellen, zu verändern oder zu erweitern. SWFL räumt dem Kunden ein begrenztes, nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares und nicht-unterlizenzierbares Recht ein, die App für die nach dieser Vereinbarung erlaubten Zwecke zu nutzen. Der Kunde erkennt an, dass die App urheberrechtlich geschützt ist. Der Kunde darf die App für eigene, nicht-gewerbliche Zwecke und nur in dem nach dieser Vereinbarung erlaubten Umfang nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, die bei Registrierung abgefragten Angaben wahrheitsgemäß zu beantworten und SWFL Änderungen dieser Angaben unverzüglich mitzuteilen. Die Förde-Flat Cloud darf nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere dürfen keine Informationen mit rechtswidrigen Inhalten gespeichert und geteilt werden. Dazu zählen vor allem Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen oder im Sinne des § 184 StGB pornografisch sind. Die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent-, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstigen gewerblichen Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter sind zu beachten. Der Kunde darf seine persönlichen Zugangsdaten nicht an Dritte weitergeben und hat diese vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Das Passwort sollte zur Sicherheit nach der ersten Anmeldung geändert werden. Soweit Anlass zu der Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde sein Passwort unverzüglich zu ändern. Der Kunde hat seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen in geeigneter Form zu sichern. SWFL haftet nicht für einen Datenverlust der auf der Förde-Flat Cloud gespeicherten Kundendaten. Der Kunde ist für die gespeicherten Inhalte verantwortlich. Der Kunde stellt SWFL und alle etwaigen Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen Verwendung der Förde-Flat Cloud durch den Kunden resultieren. SWFL ist insbesondere von Ansprüchen freizustellen, die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die aus der Nutzung der Förde-Flat Cloud herrühren. Erkennt der Kunde, dass die Geltendmachung solcher Ansprüche droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der SWFL. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, seinen gesamten, auf der Förde-Flat Cloud gespeicherten Datenbestand rechtzeitig vor Beendigung des Vertragsverhältnisses zu sichern.

### 3) Telefonie

a) SWFL ermöglicht dem Kunden Zugang zu dem Telekommunikationsfestnetz von SWFL, Verbindungen zu Festnetzen anderer Betreiber sowie zu Mobilfunknetzen anderer Betreiber. SWFL stellt dem Kunden je nach Vertragsgestaltung zwei Gesprächskanäle mit einer Rufnummer (SIP-Account) zur Verfügung. Die Übertragung im Netz von SWFL erfolgt auf Basis des Internet-Protokolls (IP). Die Nutzung erfolgt ausschließlich statisch, eine nomadische Nutzung ist nicht möglich. Gegenüber Standard-ISDN-Anschlüssen kann die Funktionalität im Einzelfall eingeschränkt sein. Der Kunde ist für die technische Ausstattung (insbesondere eigene Endgeräte) ausschließlich selbst verantwortlich. Preselection sowie Call-by-Call und die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern sind nicht möglich. SWFL behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Telefondiensten und -services, insbesondere Rufnummern der Vorwahl 0900 durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Insbesondere Rufnummern mit der Vorwahl 0900 sind generell gesperrt und können auf schriftlichen Antrag des Kunden kostenfrei freigeschaltet werden. Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird SWFL auf Wunsch und nach schriftlichem Antrag des Kunden weitere Rufnummernbereiche gemäß Preislisite netzseitig sperren.

b) Sprachverbindungen ins deutsche und dänische Festnetz sind als Flatrate im Grundpreis enthalten. Ausgenommen sind Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Onlinediensten, zu Einwahlrufnummern gemäß Blacklist, zu Rufnummern der Gasse 032x sowie dauerhafte Anrufweiterleitungen und Rückruffunktionen. Diese Verbindungen werden gemäß Preislisite berechnet. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung ist SWFL berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen und vom Kunden eine Schadenspauschale in Höhe von 500 Euro zu verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadenersatzansprüche von SWFL bleiben unberührt. Datenübertragungen und Interneteinwahl über die Sprachkanäle sind derzeit nicht möglich. Die Verfügbarkeit der Tele-

fondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

c) Einzelverbindungsanruf (EVN): Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge. Verbindungen, die Bestandteil einer Flatrate sind, oder kostenfreie Verbindungen, z. B. 0800, werden grundsätzlich nicht im Einzelverbindungsanruf aufgeführt. Die Ziffernummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden von SWFL spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden. Siehe hierzu unsere Datenschutzhinweise.

d) Im Rahmen einer möglichen Rufumleitung sichert der Kunde zu, dass der Inhaber desjenige Anschlusses, zu dem Anrufe weitergeschaltet werden sollen, damit einverstanden ist und seinerseits keine Rufumleitung eingeleitet hat.

e) Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmerrufnummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

f) SWFL trägt im Rahmen seiner bestehenden technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge, dass der Kunde gemäß den gesetzlichen Regelungen auf Wunsch die dem Kunden durch SWFL zugeteilte oder von einem anderen Telekommunikationsanbieter mitgebrachte Festnetzrufnummer im Falle eines Wechsels von SWFL zu einem anderen Telekommunikationsanbieter bei Verbleiben am selben Standort zu dem neuen Anbieter mitnehmen kann. Bei der Kündigung des Vertrages mit SWFL bestätigt SWFL die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis, dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens eine Woche vor Vertragsende bekannt geben muss, ob der Kunde die Rufnummer beibehalten möchte. Unterlässt der Kunde dies, so ist SWFL berechtigt, die Nummer für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von SWFL zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden zu vergeben, für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu SWFL gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

g) Auf schriftlichen Antrag des Kunden trägt SWFL dafür Sorge, dass der Kunde unentgeltlich mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche sowie Rufnummer in öffentliche gedruckte oder elektronische Teilnehmerverzeichnisse eingetragen wird. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen. Der Kunde kann auch festlegen, dass nur ein verkürzter Eintrag (beschränkt auf Name und erste Rufnummer) erfolgen soll. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Teilnehmerverzeichnis eingetragen ist, darf SWFL über die Rufnummer Auskunft erteilen, sofern der Kunde dem nicht widersprochen hat. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWFL die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Rufnummernauskunft versehen. Über die Rufnummer des Kunden können unter Rückgriff auf die Angaben in Teilnehmerverzeichnissen Name oder Name und Anschrift erfragt werden (sog. Invers- bzw. Rückwärtssuche). Standardmäßig sind die Kunden-Adressdaten für die Inverssuche freigegeben. Der Kunde kann der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWFL die Rufnummer des Kunden unverzüglich mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen. Eine Auskunft über die Rufnummer hinaus (sogenannte Komfortauskunft) erfolgt nur, wenn der Kunde hierin eingewilligt hat. Eine Komfortauskunft umfasst grundsätzlich sämtliche Angaben, die in Teilnehmerverzeichnissen eingetragen sind, also z. B. auch Beruf oder Branche. Die Einwilligung in die Komfortauskunft kann jederzeit widerrufen werden. SWFL wird die Einwilligung bzw. einen etwaigen Widerruf unverzüglich vermerken.

h) Notruf bei Stromausfall: Bei Stromausfall kann das Absetzen eines Notrufes über die Rufnummern 110 und 112 nicht gewährleistet werden.

i) Option ISDN-kompatible Funktionalität - Upgrade auf FRITZ!Box 7590 o. ä.: Anstelle des Standard-Routers erhält der Kunde einen Router mit SO-Schnittstelle zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten. Der Anschluss wird als IP-Anschluss über das SWFL Next-Generation-Network (NGN) realisiert; ein ISDN-Basisanschluss (DSS1) mit amtseitiger Signalisierung der ISDN-Leistungsmerkmale über den D-Kanal ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Aus ggf. resultierenden Einschränkungen beim Betrieb von ISDN-Geräten entsteht

für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Der von dem Anbieter zur Verfügung gestellte Anschluss eignet sich nicht für den Einsatz mit einer Alarmanlage, innerhalb eines Hausnotrufsystems, innerhalb eines Fernabfragesystems für Gasanlagen oder andere Versorgungseinrichtungen. Nicht möglich ist es außerdem: Dienste zu nutzen, die einen ISDN-D-Kanal zur Übertragung von Steuerinformationen voraussetzen; Telefaxe nach den Fax-Standards G3-modifiziert und G4 zu versenden; ISDN-TK-Anlagen über das ISO-normierte Netzwerk-Protokoll High Level Data Link Control (HDLC) oder den ISDN-Übertragungsstandard X.75 fernzuwarten; ein Virtual Private Network (VPN) über Point-to-Point Tunneling Protocol einzurichten.

#### 4) Rundfunkdienste, Radio und TV

a) Rundfunksignal und Inhalte  
SWFL übergibt am Netzabschlussgerät (ONT) Rundfunksignale für Radio- und TV-Programme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWFL in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung) und/oder je nach Vertragstyp die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms besteht nicht. Die Anzahl der dem Kunden tatsächlich zur Verfügung stehenden Radio- und Fernsehprogramme ist abhängig von dem jeweils gewählten Produkt von SWFL. SWFL ist nicht für die Inhalte der von Dritten veranstalteten Programme verantwortlich, sondern übermittelt diese nur zu dem Kunden. SWFL behält sich vor, aus zwingenden technischen oder betrieblichen Gründen im jeweils unbedingt erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang, etwa bei senderseitig bedingten Änderungen, bei Beschränkungen oder Einstellung von Programmen, aus lizenzrechtlichen Gründen, bei Gesetz- oder Rechtsprechungsänderungen sowie bei Entscheidungen von Verwaltungsbehörden, wie etwa der Landesmedienanstalten, das Programmangebot, die einzelnen Kanäle, sowie die Nutzung der einzelnen Kanäle zu ergänzen, zu erweitern oder zu verändern. Der Kunde wird von SWFL unverzüglich über bevorstehende Änderungen informiert. Der Kunde hat das Recht, den betroffenen Rundfunkdienst binnen sechs Wochen nach Zugang der Information zu kündigen. Spricht der Kunde die Kündigung wirksam aus, so wird ihm das Entgelt für den betroffenen Rundfunkdienst für den Zeitraum ab Wirksamwerden der Änderung bis zur Vertragsbeendigung nicht in Rechnung gestellt. Sofern SWFL Pay-TV-Programme und Video-on-Demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preisverzeichnissen. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren. Eine gewerbliche Nutzung der Rundfunksignale ist nicht gestattet. Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-Demand-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SWFL gemeinsam mit dem Grundpreis für die Dienste in Rechnung gestellt. Der Kunde haftet in voller Höhe für die Vergütungen der Video-on-Demand-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Receiver (Set-Top-Box) bestellt oder empfangen wurden. Ist der Kunde mit der Zahlung von Nutzungsentgelten in Höhe von mindestens einem monatlichen Grundpreis in Verzug, so kann SWFL die Nutzung entziehen und/oder die Inanspruchnahme weiterer Leistungen (z. B. Video-on-Demand-Dienste) verweigern. Gesetzlich ist SWFL verpflichtet, dem Kunden für die Nutzung der Video-on-Demand-Sendungen eine summarische Abrechnung, die die Einzelnutzung nicht erkennen lässt, zu erstellen. Wünscht der Kunde den Nachweis über Einzelbuchungen, so hat er dies SWFL schriftlich mitzuteilen. Hinsichtlich des Datenschutzes finden die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Rundfunkstaatsvertrag Anwendung.

#### b) Endgeräte

Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Receiver (Set-Top-Box) 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 SWFL installiert werden. Ein überlassener Receiver verbleibt im Eigentum der SWFL und ist mit Vertragsende unverzüglich zurückzugeben.

#### c) Rundfunkoption DVB-C

Die Rundfunksignale sind am Netzabschlussgerät mit herkömmlichem Antennenaufwand empfangbar. Der Kunde ist selbst für den ordnungsgemäßen Zustand der Kundenanlage verantwortlich, die an dem Netzabschlussgerät angeschlossen wird. Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechender Kabelreceiver mit digitalem Empfangsteil DVB-C oder ein Fernsehgerät mit integriertem digitalen Empfangsteil DVB-C erforderlich. Für zusätzliche Programme oder

Programmpakete sind eine Smartcard und ein CI+ Modul oder DVB-C Receiver mit Conax-Verschlüsselung erforderlich.

#### d) Rundfunkbeitrag

Der Kunde hat seine Pflicht zur Erbringung des Rundfunkbeitrages gegenüber der zuständigen Landesrundfunkanstalt selbstständig zu erfüllen.

#### 5) Verfügbarkeit

Soweit nichts anderes vereinbart ist, haben der Netzzugang und die Verbindungsleistungen für die Dienste Telefonie, Internet und Fernsehen eine mittlere Verfügbarkeit von 97 Prozent gemittelt über einen Zeitraum von 365 Tagen. Einschränkungen infolge der regelmäßig erforderlichen Wartungsarbeiten bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt. SWFL kann Dienste vorübergehend unterbrechen, in der Dauer beschränken oder einstellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebs, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

#### 6) Entstörung

SWFL beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Annahme der Störungsmeldung und Servicebereitschaft: Mo. – Fr. 8 – 16 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. Die Entstörfrist beträgt in der Regel 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung nach Beseitigung der Störung bzw. mit Versand des Austauschgerätes oder dessen Bereitstellung zur Abholung. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern werktags von 2 – 7 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung.

#### 7) Kostenfreie Zusatzleistungen

Von SWFL sind nicht Vertragsbestandteil, sodass SWFL diese Leistungen nach freiem Ermessen ändern oder einstellen kann, soweit es sich nicht um nach dem TKG verpflichtend festgelegte Leistungen handelt. Ansprüche des Kunden ergeben sich hieraus nicht.

#### § 8 Pflichten des Kunden

1) Der Kunde ist verpflichtet, in dem Auftrag zum Abschluss des Vertrages wahrheitsgemäße Angaben zu seinen Daten zu machen. Der Kunde muss SWFL jegliche Änderung der Daten unverzüglich bekannt geben.

2) Der Kunde stellt SWFL unentgeltlich die für die Installation und den Betrieb der für die Inanspruchnahme der Dienste erforderlichen technischen Einrichtungen und erforderlichen Informationen, eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese während der Vertragslaufzeit im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand.

3) Der Kunde verpflichtet sich, die technischen Einrichtungen von SWFL vor unbefugten Eingriffen Dritter zu schützen, selbst keinerlei Eingriffe vorzunehmen sowie Mängel oder Schäden SWFL unverzüglich anzuzeigen und alle Maßnahmen zu treffen, die die Feststellung der Mängel oder Schäden und ihre Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Nach Zugang einer Störungsmeldung ist SWFL zur unverzüglichen Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verpflichtet. Der Kunde hat Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von SWFL nach Anmeldung jederzeit Zutritt zu den technischen Einrichtungen zu gewähren, soweit dies für die Erbringung der Dienste erforderlich und für den Kunden zumutbar ist. Der Kunde hat Aufwendungen von SWFL für die Überprüfung der technischen Einrichtungen zu zahlen, wenn sich herausstellt, dass keine von SWFL zu vertretenden Störungen der technischen Einrichtungen von SWFL vorliegen oder der Kunde die Ursache für die Störung selbst verschuldet hat. Der Kunde ist berechtigt, nachzuweisen, dass SWFL keinen Schaden erlitten hat oder nur ein geringerer Schaden eingetreten ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erstattung von Aufwendungen, die durch eine eigene oder von Dritten durchgeführte Störungsbeseitigung entstanden sind, soweit sich SWFL nicht mit der Beseitigung der Störung in Verzug befindet.

4) Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste von SWFL bestimmungsgemäß, sachgerecht und im Rahmen der geltenden Rechtsvorschriften der Bundesrepublik Deutschland und nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- hat der Kunde die Übersendung und Übermittlung unangeforderter oder gesetzlich verbotener Informationen, Sachen und sonstigen Leistungen zu unterlassen; sowie keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte anzubieten oder bereitzuhalten, die zum Beispiel zum Rassenhass aufsta-



- cheln, Gewalt oder Krieg verherrlichen oder verharmlosen, andere zu Straftaten anleiten, die sexuell anstößig oder pornographisch sind, die die Würde des Menschen misachten, geeignet sind, Kinder und Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen,
- keine belästigenden und bedrohenden Anrufe zu unternehmen,
  - die Netzkapazität des Telekommunikationsnetzes von SWFL nicht zu überlasten,
  - keine Viren, Werbesendungen, Kettenbriefe oder sonstige belästigende Nachrichten zu übertragen,
  - keine E-Mails an eine Vielzahl von Empfängern ohne deren Einwilligung („Spam-Mails“) zu versenden und keine E-Mails, die nicht an den Kunden adressiert sind, abzufangen oder dies zu versuchen.

5) Soweit eine Flatrate Vertragsinhalt ist, ist der Kunde mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWFL-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll zu nutzen („Fair Usage“). Die Flatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Der Kunde ist für sämtliche von ihm unter Nutzung der Dienste von SWFL verbreiteten, zugänglich gemachten und/oder empfangenen Informationen selbst verantwortlich.

6) Der Kunde hat sicherzustellen, dass Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren kein Zugang zu ihrem Alter nicht angemessenen Angeboten gewährt wird.

7) Der Kunde verpflichtet sich, die Instandhaltungs- und Änderungsarbeiten an technischen Einrichtungen von SWFL ausschließlich von SWFL bzw. deren Erfüllungsgehilfen durchführen zu lassen.

8) Der Kunde hat sicherzustellen und steht dafür ein, dass sämtliche Verpflichtungen auch von Dritten eingehalten werden, die die vertragsgegenständlichen Dienste über die Kennung des Kunden in Anspruch nehmen.

9) Der Kunde ist verpflichtet, SWFL unverzüglich nach Kenntnisnahme von Eigentumsbeeinträchtigungen an den im Eigentum von SWFL stehenden Einrichtungen mitzuteilen. Der Kunde haftet bei Verschulden für die Eigentumsbeeinträchtigungen. Die beim Kunden installierten und im Eigentum von SWFL stehenden Einrichtungen sind nach dem Ende der Vertragslaufzeit des Kunden bei SWFL abzugeben oder zurückzusenden. Soweit es erforderlich und für den Kunden zumutbar ist, wird der Kunde SWFL unverzüglich nach Beendigung des Vertrags den Zugang zu den technischen Einrichtungen zum Zwecke der Deinstallation gewähren.

10) Der Kunde darf Dritten die vertraglichen Dienste nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SWFL zur ständigen Alleinnutzung überlassen und keine Dienstleistungen auf Basis der Dienste von SWFL bereitstellen. Die nicht genehmigte Nutzungsüberlassung und der ungenehmigte Weiterverkauf berechtigen SWFL nach erfolgloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung. Wird die Nutzung durch Dritte gestattet, hat der Kunde die Dritten in die ordnungsgemäße Nutzung der Dienstleistungen einzuweisen. Der Kunde ist zum Ausgleich aller Entgelte für Dienste sowie zum Ersatz aller Schäden verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, soweit er die Nutzung zu vertreten hat. Innerhalb seines Verantwortungsbereichs obliegt dem Kunden der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

11) Auf Verlangen von SWFL hat der Kunde die Vorlage eines Antrages des dinglich Berechtigten eines Grundstückes (z. B. Eigentümer) auf Abschluss eines Vertrags zu einer Nutzung des Grundstückes nach der Anlage des § 45a TKG vorzulegen. Sollte der Kunde den Antrag nicht innerhalb eines Monats vorlegen oder ein bestehender Nutzungsvertrag durch den dinglich Berechtigten gekündigt werden, kann SWFL den Vertrag fristlos kündigen. Der Kunde hat das Recht zur fristlosen Kündigung, soweit SWFL den vorgelegten Antrag nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von SWFL unterschriebenen Vertrags annimmt.

### § 9 Sperre

1) SWFL ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn der Kunde mit einem Betrag in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug, eine gegebenenfalls geleistete Sicherheit verbraucht ist und SWFL dem Kunden diese Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Teilnehmer form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht.

2) SWFL kann eine Sperre ebenfalls durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von SWFL in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei Abwarten einer späteren Durchführung der Sperre Entgelt für die in der Zwischenzeit

erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet wird, geleistete Sicherheiten verbraucht sind und die Sperre nicht unverhältnismäßig ist.

3) SWFL kann eine Sperre des Telefonanschlusses zudem bei missbräuchlicher Nutzung oder bei Verstoß gegen gesetzliche Verbote vornehmen.

4) Im Fall einer Sperre ist der Kunde weiterhin zur Zahlung der Entgelte verpflichtet.

5) § 108 Abs. 1 TKG („Notruf“) bleibt unberührt – dies bedeutet, dass der Kunde auch im Falle einer Sperre weiter Notrufe nach den hierfür geltenden Bestimmungen ausführen kann.

### § 10 Haftung

1) Häuft SWFL die wichtigsten technischen Leistungsdaten ihrer Leistungen nicht ein, so ergeben sich etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen aus den einschlägigen gesetzlichen Regelungen, insbesondere des Bürgerlichen Gesetzbuches und des Telekommunikationsgesetzes in Verbindung mit den folgenden Bestimmungen.

2) Die Haftung für reine Vermögensschäden von SWFL als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten wird auf einen Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer und auf eine Gesamthaftung von 10 Millionen Euro je einheitlicher Handlung oder schadensverursachendem Ereignis begrenzt. Übersteigt die Summe der Schadensersatzansprüche, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Schaden verursachenden Ereignisses gegenüber SWFL zustehen, diese Höchstsumme, so werden alle Schadensersatzansprüche in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstsumme stehen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei vorsätzlichem Verhalten.

3) Im Übrigen haftet SWFL nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung dann auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens beschränkt ist. SWFL haftet nicht für die fahrlässige Verletzung nicht wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis, sofern nicht Schaden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt oder Garantien betroffen sind.

4) Bei Leistungseinschränkungen oder Dienstinstellungen, insbesondere zeitweisen Störungen oder Unterbrechungen der Leistungen von SWFL, die aufgrund höherer Gewalt eintreten, haftet SWFL nicht. Als höhere Gewalt gelten alle von SWFL nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs von SWFL liegenden Leistungshindernisse. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturgewalten, Feuer, behördliche Anordnungen, Arbeitskämpfe, Maßnahmen, die auch in Drittbetrieben stattfinden können, und eine Unterbrechung der Stromversorgung.

5) Soweit für die Erbringung der Dienste von SWFL Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt SWFL keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung der Dienste. Bei bestimmten Produkten, z. B. den Sprachflatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität bzw. der übermittelten Dienste sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

6) Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausrüstung von Sicherungskopien eingetreten wäre. SWFL haftet nicht für den Inhalt der dem Kunden übermittelten Daten.

7) Vorstehende Haftungsbestimmungen gelten auch für die Haftung etwaiger Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von SWFL.

8) Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und zur Schadensminderung zu treffen.

### § 11 Vertragslaufzeit, Kündigung

1) Die Mindestvertragslaufzeit beträgt zwölf Monate, soweit keine andere vertragliche Regelung getroffen wurde. Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um drei Monate.

2) Befindet sich SWFL mit dem geschuldeten Dienst in Verzug, kann der Kunde den Vertrag kündigen, sobald die von dem Kunden gesetzte Nachfrist von mindestens zehn Werktagen von SWFL nicht eingehalten wurde.

3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Für SWFL liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor, wenn der Kunde seine Zahlungen einstellt oder zahlungsunfähig ist, der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung eines nicht unerheblichen Betrages der geschuldeten Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem

Betrag, der den durchschnittlich geschuldeten Entgelten für zwei Monate entspricht, in Verzug kommt oder der Kunde trotz Abmahnung schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt, wobei die Abmahnung bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich ist.

4) Kündigt SWFL das Vertragsverhältnis mit dem Kunden aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so hat SWFL Anspruch auf weitere Zahlung der Gebühren, die vom Zeitpunkt des Wirksamwerdens der außerordentlichen Kündigung bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin von dem Kunden zu zahlen gewesen wären. Der Kunde kann den Nachweis erbringen, dass SWFL ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

5) Im Falle eines Wohnsitzwechsels des Kunden läuft der Vertrag ohne Änderungen fort, wenn SWFL den Dienst am neuen Wohnsitz unverändert gewährleisten kann. SWFL kann von dem Kunden die Erstattung der Kosten des entstandenen Aufwandes für den Umzug verlangen. Wird der Dienst von SWFL am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

### § 12 Vertragsänderungen

1) SWFL hat das Recht, die AGB oder die Zusatzbedingungen zu den jeweils angebotenen Leistungen zu ändern, wenn dieses aus erheblichen Gründen erforderlich ist. Erheblich ist ein Grund insbesondere dann, wenn Dritte, von denen SWFL zur Erbringung seiner Leistungen notwendige Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern. Die AGB und die jeweiligen Zusatzbedingungen können außerdem geändert und ergänzt werden, soweit dies aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken oder zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und eine oder mehrere Klauseln dieser AGB oder der jeweiligen Zusatzbedingungen davon betroffen sind.

2) Im Falle einer Änderung der AGB oder der Zusatzbedingungen wird SWFL seine Kunden hierüber mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden durch eine Änderungsmitteilung informieren.

3) Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB werden zum Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Geschäftsbestimmungen widerspricht.

4) Übt der Kunde das Widerspruchsrecht aus, so hat SWFL das Recht, den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen oder den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

### § 13 Schlichtungsverfahren

Der Kunde kann durch einen Antrag bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn, im Falle eines Streits zu bestimmten Verpflichtungen von SWFL nach § 47a TKG ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weiterführende Informationen zum Thema Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation finden Sie auf [www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/streitbeilegung-node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Streitbeilegung/streitbeilegung-node.html).

### § 14 Sonstiges

1) Für die Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Vertrag ist die vorherige schriftliche Zustimmung von SWFL erforderlich. Die Zustimmung darf von SWFL nur bei Vorliegen eines sachlichen Grundes verweigert werden.

2) SWFL verwendet personenbezogene Daten des Kunden nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen – insbesondere des Bundesdatenschutzgesetzes, des Telekommunikationsgesetzes und des Telemediengesetzes sowie des Rundfunkstaatsvertrages.

3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

4) Es gilt deutsches Recht.