

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS) für die Breitbandversorgung



Gültig ab 01.12.2014, Stand Oktober 2014

## § 1 Geltungsbereich

1. Die Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin, Amtsgericht Schwerin HRB-Nr. 1603, vertreten durch den Geschäftsführer Herrn Dr. Josef Wolf. (im Weiteren „SWS“) erbringt ihre Leistungen für den Kunden aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese AGB gelten für Verträge zwischen der SWS und dem Kunden über Internet-Leistungen, DSL-Produkte, Sprachkommunikation (z. B. VoIP), die Bereitstellung von Übertragungswegen und Service-Dienstleistungen. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
2. Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen von diesen AGB oder den Besonderen AGB abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen vorrangige Geltung.
3. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil.
4. SWS ist berechtigt, bestehende Vertragsverhältnisse einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen zu ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich ist und dies bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar war. SWS wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. SWS wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). SWS wird die einzelnen Änderungen dem Kunden schriftlich mitteilen. Soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, treten die Änderungen mit Ablauf des Monats in Kraft, der dem Monat folgt, in dem der Kunde die Änderungsmitteilung erhalten hat. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, sofern der Kunde nicht bis zum Ablauf des Monats, der dem Monat folgt, in dem der Kunde die Änderungsmitteilung erhalten hat, schriftlich Widerspruch gegen einzelne oder alle Änderungen erhebt. SWS weist den Kunden in der Änderungsmitteilung/ in dem Mitteilungsschreiben auf diese Folgen hin.
5. Neben diesen AGB finden das Telekommunikationsgesetz (TKG), die Verordnungen zum TKG und/ oder andere zwingende gesetzliche Vorschriften auch dann Anwendung, wenn nicht ausdrücklich auf diese hingewiesen wird.

## § 2 Vertragsschluss

1. Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien oder nach schriftlichem Auftrag des Kunden mit schriftlicher Auftragsbestätigung der SWS zustande, spätestens jedoch mit der Freischaltung der Leistungen der SWS. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da SWS zunächst die Vertragsvoraussetzungen prüfen muss.
2. SWS kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit gemäß § 18 dieser AGB abhängig machen.
3. **Widerrufsrecht, Widerrufsbelehrung**  
Sofern Sie als Verbraucher (Privatkunde) gemäß § 312c BGB unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (also insbesondere durch die Fax-, E-Mail-, Web- oder Post-Übermittlung) oder gemäß § 312b BGB z.B. anlässlich einer Freizeitveranstaltung einen Auftrag für eine Leistung erteilen, so steht Ihnen das folgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief an: Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS), Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin oder E-Mail: kundenservice@swn.de) 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 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 Ihre Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren 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 des Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Haben Sie verlangt, dass die Versorgung mit DSL-Breitbandmedien 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 Lieferung im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Lieferung entspricht.

## § 3 Grundstücksnutzung

1. Der Vertrag zwischen SWS und dem Kunden kann von SWS ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden, wenn der Kunde auf Verlangen der SWS nicht innerhalb eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten (z.B. der Grundstückseigentümer) auf Abschluss eines Vertrages zu einer Nutzung des Grundstücks vorlegt oder der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.
2. Sofern der Antrag fristgerecht vorgelegt wurde und ein früherer Nutzungsvertrag nicht gekündigt worden ist, hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit SWS ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn SWS den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages diesem gegenüber nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des von ihr unterschriebenen Vertrags annimmt.
3. Kündigt SWS einen Vertrag, für den eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde wegen Nichtvorlage oder Kündigung des Nutzungsvertrages, ist der Kunde verpflichtet, einen Ablösebetrag in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. SWS bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

## § 4 Leistungen der SWS

1. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus dem Auftragsformular, diesen AGB, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, den Preislisten sowie den sonstigen schriftlichen Vereinbarungen der Vertragsparteien.
2. Soweit in den Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Produkte oder Dienstleistungen nichts vorrangig anderes bestimmt ist, haben die Leistungen der SWS eine Verfügbarkeit von 97,5 %, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.

3. Die Leistungsverpflichtung der SWS gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SWS mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SWS beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten insbesondere benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter.
4. SWS kann sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedienen. Sofern sich SWS zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
5. SWS behält sich die zeitweilige Beschränkung der Dienstleistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege vor. Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen der SWS oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.
6. Ereignisse höherer Gewalt, die SWS die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen SWS, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung, sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch SWS unverschuldet sind. SWS wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Gleiches gilt, soweit SWS auf die Vorleistungen Dritter angewiesen ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.
7. SWS wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten. Die Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Umständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder -beschränkung nicht möglich ist oder die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen verzögern würde.
8. Die von der SWS beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der SWS, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden.
9. SWS ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
10. Hält SWS nach Artikel 17 Abs. 4 der Richtlinie 2002/21/EG (Rahmenrichtlinie) verbindlich geltende Normen und technischen Anforderungen für die Bereitstellung von Telekommunikation für Endnutzer nicht ein, kann der Kunde den Vertrag über die betroffene Dienstleistung nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung kündigen. § 314 BGB findet Anwendung.
11. Auf Wunsch des Kunden wird SWS netzseitig bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne des § 3 Nr. 18a TKG sperren, soweit dies technisch möglich ist. Diese Sperrung erfolgt für den Kunden kostenlos. Sollte der Kunde eine Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche wünschen, so kann SWS für diese Freischaltung eine Gebühr erheben, deren Höhe der gültigen Preisliste entnommen werden kann.
12. SWS behält sich vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicernummern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen.

## § 5 Bereitstellung der Leistungen

1. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt. Zeitangaben der SWS zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
2. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der SWS wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der SWS nicht nachkommt.
3. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der SWS nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

## § 6 Hardwareüberlassung / Eigentum

1. Je nach Vertragstyp/Produkt und Erfordernis benötigt der Kunde zur Nutzung der von SWS angebotenen Leistungen zusätzliche Hardware, die je nach Vertragstyp/Produkt von SWS leih- oder mietweise überlassen oder vom Kunden bei SWS oder im Handel käuflich zu erwerben ist.
2. Von SWS überlassene Hardware (Service- und Technikeinrichtungen, wird ausdrücklich zu einem vorübergehenden Zweck gemäß § 95 BGB eingebaut und steht und bleibt im Eigentum von SWS, soweit nicht mit dem Kunden etwas Anderes ausdrücklich vereinbart und erklärt wird.
3. SWS ist berechtigt, für die Überlassung von Hardware eine angemessene Hinterlegungsgebühr (Kaution) zu verlangen. Die Hinterlegungsgebühr wird einmalig, grundsätzlich mit der nächsten monatlichen Rechnung, erhoben. Die Rückerstattung der Hinterlegungsgebühr erfolgt unverzinst bei Beendigung des Vertragsverhältnisses mit der folgenden monatlichen (Ab-)Rechnung.
4. SWS behält sich vor, die Software/Firmware der überlassenen Hardware und/oder Hardware jederzeit für den Kunden kostenfrei zu aktualisieren. Der Kunde hat hierfür SWS entsprechenden Zugang zu gewähren.
5. Der Kunde ist verpflichtet, SWS über sämtliche Beeinträchtigungen ihres Eigentumsrechts an der geliehenen oder gemieteten Hardware beispielsweise durch Pfändung, Beschädigung oder Verlust unverzüglich zu informieren und binnen zwei Tagen nach telefonischer Meldung auch schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde die Beeinträchtigung zu vertreten, kann SWS den Vertrag außerordentlich kündigen und Schadensersatz verlangen.
6. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien innerhalb von zehn (10) Tagen nach Vertragsende an SWS auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht - beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages - übereignet worden sind. Werden die Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen nicht an SWS zurückgegeben, erfolgt ohne gesonderte Ankündigung eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.
7. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden an der überlassenen Hardware oder den Verlust der überlassenen Hardware zum Netto-Neuwert. Bei einer Nutzung dieser Geräte von mehr als einem Jahr werden pro abgelaufenem Vertragsjahr 15 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

## § 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, die vereinbarten Entgelte zu zahlen.
2. Der Kunde schafft in seiner Betriebsphäre bzw. Wohnung alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. SWS wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen.
3. Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von SWS vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von SWS geschuldeten Leistungen SWS unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden befindlichen Einrichtungen der SWS hat der Kunde ebenfalls unverzüglich der SWS mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie der überlassenen Hard- und Software geeignet, erforderlich und zumutbar sind.
4. Der Kunde ist des Weiteren insbesondere verpflichtet,
  - a. neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der SWS oder auf die physikalische oder logische Struktur des Netzes oder der Software von SWS haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung von SWS einzuführen, insbesondere keine Änderungen vorzunehmen, aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist;
  - b. ausschließlich solche Einrichtungen und Anwendungen mit dem von der SWS zur Vertragserfüllung genutzten Netz „city.kom Netz“ zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften, insbesondere den Vorschriften der Bundesnetzagentur gemäß TKG oder FTEG sowie dieses Vertrages entsprechen;

- c. nur die von der SWS vorgegeben Standard-Schnittstellen (Abschlusseinrichtungen) zu nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Zustimmung von SWS benutzt werden;
  - d. keine Sicherheitsvorkehrungen der SWS zu umgehen;
  - e. die Raumflächen in seinen Gebäuden, in denen die Anlagen von SWS für die Erfüllung des Vertrages installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrages inkl. aller Nebenleistungen insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung sowie den ggf. erforderlichen Potentialausgleich ausschließlich zugehöriger Erdung unentgeltlich zur Verfügung zu stellen;
  - f. die Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterzubringen;
  - g. SWS alle ihm bekannt werdenden Umstände, welche die Funktion des city.com Netzes beeinträchtigen können, unverzüglich mitteilen;
  - h. die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.
5. Es obliegt dem Kunden, Sicherungsvorkehrungen gegen Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen zu treffen.
  6. Der Kunde wird den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von SWS während der üblichen Geschäftszeiten jederzeitigen ungehinderten Zutritt zu den von SWS installierten Kundenanschlüssen (Übergabepunkt, Bedarfstelle bzw. Leitungswege) ermöglichen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist und ihnen die für ihre Tätigkeit notwendige Informationen und Unterlagen verschaffen. Soweit erforderlich, vereinbart SWS mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Mitarbeiters bzw. Erfüllungsgehilfen vor Ort. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
  7. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet keine beleidigenden, verleumderischen oder rechtswidrigen Inhalte über die von SWS überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt SWS auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen SWS erhoben werden.
  8. Der Kunde hat der SWS unverzüglich schriftlich jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung und Rechtsform). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
  9. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit SWS vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Der Kunde haftet für alle von ihm zu vertretenden Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung des Zugangs oder der Nutzung durch Dritte entstehen. Entsprechendes gilt für die infolge der Nutzung durch Dritte entstandenen Entgelte.

### **§ 8 Übertragung und Überlassung an Dritte**

1. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWS nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit SWS ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
2. Der Kunde darf die Leistungen der SWS weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Der Kunde ist zur Zahlung der Entgelte verpflichtet, die aus der Nutzung der Leistung durch Dritte entstehen, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.

### **§ 9 Leistungsstörungen/ Entstörung**

1. SWS erbringt ihre Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
2. SWS übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der SWS, die auf Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen, den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch den Kunden oder Dritte oder die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWS erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWS beruhen.
3. Ansprüche des Kunden wegen Leistungsstörungen sind auf den sich aus § 15 dieser AGB ergebenden Haftungsumfang beschränkt.
4. Service Level, d.h. die Bereitschaftszeiten der Störungsannahme, die Reaktionszeit sowie die Regelentstörfristen ergeben sich - sofern einzelvertraglich nichts anderes vereinbart worden ist - aus der betreffenden Leistungsbeschreibung.
5. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel, der Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen. Der Kunde wird in angemessenem Umfang SWS oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen. Ist die Störungsbeseitigung aus vom Kunden zu vertretenen Gründen nicht innerhalb der vereinbarten Entstörfrist möglich, verlängert sich die Entstörfrist entsprechend.
6. Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.
7. Nach Behebung der Störung informiert SWS den Kunden über die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.
8. Dauert eine Störung einer von SWS zu erbringenden Leistung länger als die in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen vereinbarte Entstörfrist, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des monatlichen Grundpreises berechtigt.
9. Ist eine von der SWS mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der SWS die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann SWS auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der SWS auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der SWS.

### **§ 10 Vergütung, Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen**

1. Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SWS und aus einzelvertraglichen Regelungen. Sofern es sich bei der Leistung um eine Leistung handelt, die ausschließlich Unternehmern gegenüber erbracht wird, erhöhen sich die in der Preisliste für Unternehmen angegebenen Entgelte um die jeweils geltende gesetzliche Umsatzsteuer. Sofern es sich um einen Vertrag mit einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB handelt, verstehen sich die Preise inklusive Umsatzsteuer. Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes wird SWS die Preise entsprechend anpassen. SWS wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Eine gültige, vollständige Preisliste kann in den Räumen der SWS, Eckdrift 43-45, 19061 Schwerin während der Geschäftszeiten oder im Internet unter [www.stadtwerke-schwerin.de](http://www.stadtwerke-schwerin.de) eingesehen werden.
2. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet. Nutzungsabhängige Entgelte stellt SWS jeweils im Folgemonat in Rechnung.
3. SWS behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. SWS behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
4. Einmalbeträge sind, auch bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, nicht rückzahlbar.
5. Werden über den Vertrag hinausgehende Lieferungen und Leistungen erbracht, rechnet SWS den tatsächlich entstandenen Aufwand für Material und Personal nach der jeweils gültigen Preisliste ab.
6. Die Entgelte werden mit Zugang der Rechnung fällig. Hat der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt, werden die Entgelte 14 Tage nach Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen. Soweit der Kunde SWS keine Einzugsermächtigung erteilt hat, muss der Rechnungsbetrag 14 Tage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SWS gutgeschrieben sein.

7. Der Kunde hat die Kosten für Entstörungs- und/ oder Servicedienste zu übernehmen, sofern sie nicht durch Mängel veranlasst sind, zu deren Beseitigung SWS verpflichtet ist. Stellt sich während einer vom Kunden gewünschten Überprüfung heraus, dass die Leistungen ordnungsgemäß erbracht sind und ein Mangel nicht vorliegt, so trägt der Kunde auch die Kosten für den vergeblichen Einsatz, falls er bei zumutbarer Sorgfalt die Funktionsfähigkeit hätte erkennen können.
8. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
9. Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies schriftlich innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SWS erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. SWS wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Beanstandungen nach Fristablauf bleiben unberührt.
10. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung oder auf Wunsch des Kunden gelöscht worden sind, trifft SWS keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
11. 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 das tatsächliche Verbindungsaufkommen nicht zu ermitteln ist.
12. Der Kunde hat ein Recht zur Aufrechnung nur, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden oder durch SWS anerkannt wurden. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

### **§ 11 Zahlungsverzug des Kunden**

1. Bei Zahlungsverzug gelten die Verzugsregelungen des § 288 des BGB.
2. SWS ist des Weiteren berechtigt, dem Kunden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 2,50 Euro zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

### **§ 12 Einzelverbindungs nachweis**

Auf schriftlichen Antrag des Kunden erstellt SWS im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis), die alle abgehenden Verbindungen so aufschlüsselt, dass eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung möglich ist.

### **§ 13 Sperre**

1. SWS ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug ist und SWS dem Kunden die Sperre mindestens zwei (2) Wochen zuvor schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, angedroht hat. Bei der Berechnung der 75 Euro bleiben die nicht titulierten Forderungen außer Betracht, die der Kunde form-, fristgerecht 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. Ebenso bleiben nicht titulierte Forderungen Dritter im Sinne des § 45 h TKG außer Betracht, auch wenn diese Forderungen abgetreten worden sind. Die Berechnung des Durchschnittsbetrages richtet sich nach § 45j TKG.
2. Im Übrigen darf SWS eine Sperre nur durchführen, wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs Abrechnungszeiträumen besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung von SWS in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird oder ernsthafte Schäden an den Einrichtungen der SWS, insbesondere des Netzes, oder schädliche Störungen beim Netzbetrieb durch ein Gerät des Kunden oder eine Gefährdung der öffentlichen Sicherheit droht.
3. Im Falle eines Rufnummernmissbrauchs ist SWS nach § 45 o Satz 3 TKG unter den dort genannten Voraussetzungen zu einer Sperre gesetzlich verpflichtet.
4. Im Fall einer Sperrung des Netzzugangs durch SWS 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 SWS den Netzzugang des Kunden insgesamt sperren (Vollsperrung). Notrufe bleiben auch bei Sperre möglich.
5. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

### **§ 14 Haftung des Kunden**

1. Die Zahlungspflicht des Kunden besteht auch für solche Rechnungsbeträge, die durch unbefugte oder befugte Nutzung des Kundenanschlusses durch Dritte entstanden sind, es sei denn der Kunde weist nach, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.
2. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/oder Verluste von Einrichtungen der SWS in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der SWS den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die SWS oder Dritte zu vertreten haben.
3. Der Kunde haftet SWS für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

### **§ 15 Haftung der SWS**

1. Für Personenschäden haftet SWS unbeschränkt.
2. Für sonstige Schäden haftet SWS, wenn der Schaden von SWS, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. SWS 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“) oder der Verletzung übernommener Garantiepflichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
3. Für Vermögensschäden, die von SWS, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet SWS nur bis zu einem Betrag von 12.500-Euro je Kunde. Entsteht die Schadensersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches Schaden verursachendes Ereignis gegenüber mehreren Endkunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadensersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen Euro begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.
4. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet SWS nur, wenn SWS deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
5. Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SWS, die diese gem. § 44a TKG mit einem Unternehmer geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
6. Im Übrigen ist die Haftung der SWS ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## § 16 Vertragslaufzeit / Kündigung

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch SWS. Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular.
2. Sämtliche Kündigungen bedürfen der Schriftform. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Ende eines Kalendermonats. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar.
3. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für SWS gilt insbesondere auch erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden, insbesondere aber nicht abschließend wiederholte Verstöße - trotz Mahnung der SWS - gegen die Verpflichtungen aus § 7, § 8 und - soweit einschlägig dieser AGB. Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen des Kunden; der Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden oder Ablehnung mangels Masse; wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte gemäß § 10 dieser AGB oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für zwei Monate entspricht (jeweils mindestens jedoch in Höhe von 75 Euro), in Verzug kommt. Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.
4. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund behält sich SWS die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.
5. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistung bereitgestellt ist, oder kündigt SWS den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung oder wird die Leistungserbringung aus einem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, unmöglich, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie an SWS eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25 % der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWS kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. SWS bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.
6. SWS wird im Falle des Wohnsitzwechsels des Verbrauchers die vertraglich geschuldeten Telekommunikationsleistungen ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit weiter erbringen, sofern die Leistungen am neuen Wohnsitz des Kunden von SWS angeboten werden. SWS ist berechtigt, für den durch den Umzug des Kunden entstandenen Aufwand ein Entgelt gemäß der aktuell gültigen Preisliste zu verlangen. Wird die Leistung von SWS 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.

## § 17 Datenschutz

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) erhoben und verwendet. Hiernach ist SWS insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung (Bestandsdaten), Leistungserbringung oder Abrechnung (Verkehrsdaten) erforderlich ist. Erteilt der Kunde seine Einwilligung, dürfen seine Bestandsdaten auch zur Werbung für eigene Angebote, Beratung und Marktforschung verwendet werden. Der Kunde wird auf sein Recht, seine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, hingewiesen.

## § 18 Sicherheitsleistung / Schufa-Klausel

1. Der Kunde willigt mit seiner Unterschrift unter den Auftrag darin ein, dass die SWS der Schufa-Gesellschaft (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) oder vergleichbaren Auskunfteien Daten über die Beantragung, die Aufnahme und Beendigung des Vertrages über Telekommunikationsdienste übermittelt.
2. Unabhängig davon wird die SWS der Schufa auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach der Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.
3. Die Schufa speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der Schufa sind vor allem Kreditinstitute sowie Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt die Schufa auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die Schufa stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt Schufa Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann Schufa ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).
4. Der Kunde kann Auskunft bei Schufa über die ihn betreffenden gespeicherten Daten erhalten. Die Adresse der Schufa lautet: SCHUFA Holding AG – Verbraucherservicezentrum Hannover, Postfach 56 40, 30056 Hannover.
5. SWS kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen.
6. SWS ist berechtigt, ihre Leistungen auch nach Vertragsschluss von der Stellung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen, wenn der Kunde sich mit Forderungen der SWS in Verzug befindet oder wenn nach Abschluss des Vertrags erkennbar wird, dass ihr Anspruch auf die Gegenleistung durch mangelnde Leistungsfähigkeit des anderen Teils gefährdet wird.
7. Die Sicherheitsleistung ist in Höhe der addierten Forderungen der drei zuletzt in Rechnung gestellten Abrechnungszeiträume zu leisten. Die Sicherheitsleistung wird sieben (7) Tage nach Aufforderung fällig.
8. SWS wird die Sicherheitsleistung unverzüglich zurückgeben, wenn die Voraussetzungen für deren Erhebung nicht mehr vorliegen.

## § 18 Schlichtungsverfahren gemäß § 47 a TKG

SWS weist den Kunden hiermit darauf hin, dass er zwecks außergerichtlicher Streitbeilegung gemäß § 47a TKG durch einen Antrag auf ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen in Bonn einleiten kann, wenn es darüber, ob SWS eine in den § 43a, 43b, 45 bis 46 Abs. 2 und § 84 TKG oder in der Verordnung EG Nr. 717/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. Juni 2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und zur Änderung der Richtlinie 2002/21/EG, die zuletzt durch die Verordnung (EG) Nr. 544/2009 geändert worden ist, vorgesehene Verpflichtung ihm gegenüber erfüllt hat. Die Einzelheiten der praktisch erforderlichen Schritte zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens können der Homepage der Bundesnetzagentur unter [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) unter Verwendung der Suchfunktion und dem Suchbegriff „Schlichtung“ entnommen werden.

## § 19 Sonstige Bestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. SWS kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWS übertragen.
3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Schwerin. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.

## Besondere Bestimmungen für Internet-Anschlüsse der SWS

---

### § 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Internet-Anschlüsse gelten für alle Verträge zwischen SWS und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Anbindung des Kunden an das Internet zum Inhalt haben oder darauf basieren.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### § 2 Zugang zum Internet

1. SWS bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of presence) an.
2. Dem Kunden ist bewusst, dass SWS keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet hat. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).
3. SWS leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck. SWS haftet nicht für die über ihre Dienste und/ oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.
4. Soweit W SWS dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist SWS nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie Schaden stiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen, es sei denn, derartige Leistungen der SWS sind ausdrücklich vereinbart. SWS ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen. SWS weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. SWS 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 und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der SWS erworben bzw. von dieser erbracht werden.
5. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

### § 3 Web-Hosting

Im Rahmen von Web-Hosting Leistungen stellt SWS dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Speicherkapazität gemäß Leistungsbeschreibung auf einem Internet- Server zur Verfügung. SWS stellt dem Kunden einen passwortgeschützten Zugang (Account) zum Internet-Server zur Verfügung, über den der Kunde Daten auf dem Server ablegen, verändern oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP).

### § 4 Viren- und Spamschutz

Sofern SWS optional einen Viren- und Spamschutz anbietet, übernimmt SWS keine Gewährleistung für die Entdeckung sämtlicher Viren, Würmer, Trojaner o.ä., da die Erkennung der Viren, Würmer, Trojaner o.ä. auf der zeitnahen Aktualisierung der Virensignaturen nach Bekannt werden eines Virus beim Hersteller der Antivirensoftware basiert.

### § 5 Inhalte / Missbräuchliche Nutzung

1. Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für SWS fremde Informationen im Sinne des TMG.
2. Soweit SWS dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für SWS fremde Informationen im Sinne des TMG.
3. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine Eingriffe in das Netz der SWS oder in andere Netze vorzunehmen; keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten; die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten; keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB), jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen, im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern, ehrverletzende Äußerungen enthalten, objektiv geeignet sind, das Ansehen von SWS zu schädigen, sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten; keinem Menschen unbefugt nachzustellen, indem er beharrlich unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln Kontakt zu ihm herzustellen versucht (Stalking); keine reinen Downloadserver zu betreiben und kein illegales Aufzeichnen von Datenverkehr (Sniffing) durchzuführen.
4. Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
5. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
6. Ist der Kunde Unternehmer, so wird er alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen des Absatzes 1 verstoßen.
7. Der Kunde wird Daten im Rahmen des Dienstleistungsangebots ausschließlich unter Nutzung der gängigen Standards der Protokollfamilie TCP/IP übermitteln.
8. SWS ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.
9. Stellt SWS fest, dass von einem Internetanschluss eines Kunden schädigende Einflüsse ausgehen (z.B. „Denial of Service-Angriffe“), ist sie berechtigt, diesen Anschluss zur Schadensabwehr ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu deaktivieren.
10. Wird SWS von Dritten wegen eines vertragswidrigen oder schuldhaften Verhaltens des Kunden, insbesondere wegen Verstoßes gegen seine vorstehenden Pflichten in Anspruch genommen, ist der Kunde hierfür im Verhältnis zu SWS alleine verantwortlich. Der Kunde stellt SWS insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.
11. Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist. Der Kunde hat alle durch die Nutzung seines WLAN über seinen SWS-Anschluss entstehenden nutzungs- und volumenabhängigen Entgelte zu bezahlen.

### § 6 IP-Adressierung

1. Die Netzwerkadressenverwaltung und das Routing für den Datenverkehr des Kunden werden von SWS übernommen. Hierzu betreibt SWS die notwendigen Domain-Name-Server (DNS), um die Internetprotokoll-Adresse („IP-Adresse“) mit den adressierten Domain-Namen zu verknüpfen. Das Internet-Routing der Datenpakete erfolgt im alleinigen Ermessen von SWS.
2. Um das Netzwerk des Kunden adressieren zu können, ist die Zuweisung einer durch eine zuständige und anerkannte Vergabestelle registrierten IP-Adresse erforderlich. Sofern der Kunde nicht bereits über entsprechende eigene (numerische) IP-Adressen verfügt, können ihm diese nach Anforderung im Auftragsformular durch SWS zugewiesen werden.

3. Bei einer Zuweisung der IP-Adressen durch SWS erhält der Kunde lediglich ein nicht übertragbares Recht, diese Internet-Protokolladresse für die Dauer des Vertrages zu nutzen. Sollte der Vertrag mit SWS, gleich aus welchen Gründen, beendet werden, endet gleichzeitig und automatisch das Nutzungsrecht des Kunden für die von SWS bereitgestellten IP-Adressen.
4. SWS steht es frei, andere IP-Adressen ersatzweise zuzuteilen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Stellt der Kunde eine IP-Adressierung für ein bestimmtes Netzwerk selbst, so muss er SWS mindestens eine (1) IP-Adresse aus diesem Bereich für Routingzwecke zur Verfügung stellen. Es muss sich dabei um eine gültige (registrierte), zu Routingzwecken geeignete Netzwerkadresse handeln, die dem Kunden zugewiesen wurde. Das Internet-Routing der vom Kunden gestellten IP-Adresse liegt im alleinigen Ermessen von SWS.
5. Im Übrigen ist SWS verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter <http://www.ripe.net>) zu halten.

## § 7 Domains

1. Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SWS im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC eG oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe (Registrar) lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen, die Laufzeiten von mindestens einem Jahr haben, liegen die jeweils gültigen AGBs und Richtlinien des zuständigen Registrars zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit SWS lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Registrar unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SWS keinen Einfluss.
2. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, SWS von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. SWS übernimmt keine Gewährleistung für die Verfügbarkeit und die Zuteilung der vom Kunden beantragten Domain. SWS übernimmt keine Gewährleistung, dass die durch ihre Vermittlung vergebene Domain frei von Rechten Dritter ist. Der Kunde hat SWS auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der angeblichen Verletzung von Rechten Dritter durch die Nutzung der vergebenen Domain gegen SWS erhoben werden.
3. SWS stellt mit Ablauf des Vertrages mit dem Kunden die Verwaltung der registrierten Domains ein. Dies bedeutet, dass nach Ablauf der aktuellen Registrierungsperiode die Domain(s) nicht erneut registriert bzw. die Registrierung nicht verlängert wird. Der Kunde hat selbst umgehend nach Kündigung des Vertrages mit SWS durch Abschluss eines Vertrages mit einem anderen Internet-Provider oder gegebenenfalls mit einem Registrar dafür zu sorgen, dass seine Domains nach Ablauf des Vertrages mit SWS durch ein anderes Unternehmen verwaltet werden und eine kontinuierliche Registrierung für den Kunden somit sichergestellt ist. Sofern eine .de-Domain über SWS registriert worden ist, erfolgt - sofern der Kunde nicht die Verwaltung durch einen anderen Provider in Auftrag gegeben hat - eine direkte, kostenpflichtige Verwaltung der Domain durch die Denic eG.

## Besondere Bestimmungen für Telefonie der SWS

---

### § 1 Geltungsbereich

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Telefonie gelten für alle Verträge zwischen SWS und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Sprachkommunikationsdienste zum Inhalt haben.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### § 2 Voraussetzungen

Der Sprachkommunikationsdienste wird auf der Basis des IP-Protokolls - Voice over IP (nachfolgend „VoIP“ genannt) erbracht. VoIP kann nur von Kunden, die einen betriebsbereiten durch SWS bereitgestellten Internetzugang mit ausreichender Bandbreite haben, genutzt werden. Fehler und Funktionsbeeinträchtigungen des Internetanschlusses können unmittelbare Auswirkungen auf die Funktionalitäten und/ oder Qualität des VoIP-Dienstes haben.

### § 3 Rufnummernvergabe

1. SWS teilt dem Kunden bei Bedarf schriftlich Rufnummern für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer auf Grund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/ oder Ansprüche gegenüber SWS zu.
2. Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer(n), so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis zum Ende der Vertragslaufzeit gegenüber SWS schriftlich zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. SWS wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden. Am Tag der Portierung kann es aufgrund technischer Gegebenheiten zur kurzfristigen Unterbrechung der Telefonie- und Fax- und Datendienste kommen. Für diese Störungen sowie für im Zusammenhang mit der Rufnummernportierung entgangene Anrufe oder Nachrichten oder Nichterreichbarkeit übernimmt SWS keine Haftung.
3. Im Rahmen der bestehenden technischen Möglichkeiten wird SWS auf Wunsch nach schriftlichem Antrag des Kunden bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzseitig sperren. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

### § 4 Teilnehmerverzeichnisse

1. Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst SWS einmalig unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste. Für Änderungen am Eintrag kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste erhoben werden.
2. 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). Gegen die Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird SWS die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

### § 5 Einzelverbindungs nachweis

1. Sofern der Kunde für seine Sprachverbindungen einen Einzelverbindungs nachweis gem. § 12 erhält, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung.
2. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt. Diese Verbindungen werden in einer Summe zusammengefasst.

### § 6 Hardwarekonfiguration

1. Sofern SWS dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, ist diese für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste entsprechend konfiguriert.
2. SWS weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Umkonfiguration der Hardware durch den Kunden oder Dritte dazu führen kann, dass die Hardware nicht mehr einwandfrei funktioniert und dass infolgedessen vertraglich vereinbarte Funktionalitäten nicht, eingeschränkt oder anders als vereinbart möglich sind. **Insbesondere kann eine Änderung der Konfiguration die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen, beeinträchtigen oder sogar ausschließen.**
3. Konfiguriert ein Kunde die ihm überlassene Hardware selbst um, so haftet SWS für die hieraus resultierenden Schäden und Mängel nicht. Der Haftungsausschluss gilt auch für einen infolgedessen eventuell erfolglosen Notruf.

4. Vorstehendes gilt entsprechend, wenn der Kunde neue Software auf die ihm überlassene Hardware aufspielt.

### **§ 7 Notruf bei Voice over IP (VoIP)**

1. Das VoIP-Endgerät muss an dem Standort betrieben werden, welcher im Einzelvertrag angegeben ist. Nur an diesem Standort ist die Notruf-Funktionalität gegeben.
2. Sofern der Kunde den VoIP-Telefonie-Dienst an einem Standort benutzt, der nicht mit dem der SWS gegenüber angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich!
3. Bei Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es auf Grund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z.B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

## **Besondere Bestimmungen für Übertragungswege der SWS**

---

### **§ 1 Geltungsbereich**

1. Diese Besonderen Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen (Übertragungswegen) gelten für Geschäftsbeziehungen im Rahmen der Bereitstellung von Übertragungswegen durch SWS.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### **§ 2 Übertragungsweg**

1. Übertragungswege sind Telekommunikationsanlagen in Form von Kabel- oder Funkverbindungen mit ihren übertragungstechnischen Einrichtungen als Punkt-zu-Punkt oder Punkt-zu-Mehrpunktverbindungen mit einem bestimmten Informationsdurchsatzvermögen (Bandbreite oder Bitrate) einschließlich ihrer Abschlusseinrichtungen (§ 3 Nr. 27 TKG).
2. SWS stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen oder mehrere Übertragungswege mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 % pro Jahr (gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr) zur Verfügung und erhält diese(n) in betriebsbereitem Zustand.
3. Der Übertragungsweg endet am Übergabepunkt, der den Gefahrenübergang von SWS zum Kunden hin bestimmt. SWS stellt eine entsprechende Abschlusseinrichtung zur Verfügung, die an geeigneter Stelle beim Kunden installiert wird, nicht jedoch zwingend am Übergabepunkt. Die Verkabelung innerhalb eines Gebäudes von der Abschlusseinrichtung zu dem Punkt, an dem der Kunde seine Endgeräte betreibt (Bedarfsstelle), ist nicht im Leistungsumfang enthalten, sondern wird ggf. auf Verlangen des Kunden gegen zusätzliches Entgelt verlegt.
4. Der Übertragungsweg bis zum Übergabepunkt sowie die Abschlusseinrichtung sind und bleiben Eigentum der SWS. Dies gilt auch für vorinstallierte Einrichtungen, die SWS vom bisherigen Eigentümer übereignet worden sind.
5. Der Kunde verpflichtet sich, keine Änderungen an den ihm überlassenen Übertragungswegen (Leitung, Leitungsnetz und/oder überlassenen Netzanschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen) vorzunehmen.
6. Ausschließlich SWS ist berechtigt, Arbeiten für die Errichtung und den Betrieb der Datenübertragungsleitungen bis zum Übergabepunkt sowie an den Abschlusseinrichtungen auszuführen. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne sowie Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. SWS behält sich vor, Arbeiten an Dritte zu vergeben.