



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Telekommunikationsdienstleistungen und damit
zusammenhängende Leistungen (AGB)

TELEKOMMMUNIKATION

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER STADTWERKE LÜNEN GMBH ZU TELEKOMMUNIKATIONS-DIENSTLEISTUNGEN UND DAMIT ZUSAMMENHÄNGENDEN LEISTUNGEN.

Inhaltsübersicht	Seite
1. Geltungsbereich und Definitionen.....	3
2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge.....	3
3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand.....	3
4. Leistungen der SWL.....	3
5. Leistungszeit.....	3
6. Preise und Zahlungsbedingungen	3
7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzugs / Schutzsperre.....	4
8. Vertragsänderungen.....	4
9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden.....	4
10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen.....	5
11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte.....	5
12. Entstörungsdienste	5
13. Gewährleistung.....	6
14. Dienstqualität und Geschwindigkeit.....	6
15. Entschädigungen und Erstattungen	6
16. Telefoniedienstleistungen.....	6
17. Haftung und höhere Gewalt.....	7
18. Verjährung.....	7
19. Geheimhaltung und Datenschutz	7
20. Laufzeit und Kündigung.....	7
21. Widerrufsrecht für Verbraucher	7
22. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen	7
23. Anbieterwechsel.....	7
24. Umzug.....	8
25. Routerwahlrecht.....	8
26. Schlichtung und Streitbeilegung	8
27. Schlussbestimmungen.....	8

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Lünen GmbH zu Telekommunikationsdienstleistungen und damit zusammenhängenden Leistungen (AGB)

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1 Die Stadtwerke Lünen GmbH (im Folgenden SWL) bietet ihren Kunden Telekommunikationsdienstleistungen und sonstige Dienst- und Werkleistungen an (im Folgenden Leistungen oder Dienste). Das Netz steht vielen Nutzern zur Verfügung und unterliegt aufgrund von technischen Entwicklungen sowie möglichen gesetzlichen und/oder behördlichen Neuregelungen einem dynamischen Änderungsprozess. Auf dieser Grundlage und in Ergänzung zum Telekommunikationsgesetz (TKG) Teil 3 (Kundenschutz) in der jeweils geltenden Fassung gelten für die Geschäftsbeziehungen zwischen der SWL und dem Kunden folgende Bedingungen. Diese gelten auch für hiermit im Zusammenhang stehende sonstige Leistungen, Auskünfte, Beratungen sowie für die Beseitigung von Störungen.

1.2 Kunde ist jede natürliche oder juristische Person, die an die SWL einen Auftrag erteilt oder mit der SWL einen Vertrag schließt und die Leistung als Endnutzer oder Wiederverkäufer nutzt.

1.3 „Endnutzer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 3 Nr. 13, 41 TKG jede natürliche oder juristische Person, die einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst für private oder geschäftliche Zwecke in Anspruch nimmt oder beantragt und die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt.

1.4 „Wiederverkäufer“ ist jede natürliche oder juristische Person, die öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt, öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt oder diese für die SWL vertreibt oder vermittelt.

1.5 Die Kunden werden dabei in folgenden Kundengruppen eingeteilt:

1.5.1 „Verbraucher“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 13 BGB jede natürliche Person, die einen Vertrag zu einem Zweck abschließt, der nicht ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

1.5.2 „Unternehmer“ im Sinne dieser AGB ist gem. § 14 Abs. 1 BGB eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, gelten die Regelungen für Unternehmer auch für Wiederverkäufer.

1.5.3 „Klein und -Kleinstunternehmer“ im Sinne dieser AGB bestimmen sich in Anlehnung an §§ 267, 267a HGB. Solange und soweit dies in diesen AGB ausdrücklich geregelt ist, finden die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch auf Kleinst- und Kleinunternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (nachfolgend zusammen „KKU“ genannt) im Sinne des § 71 TKG Anwendung. Dies gilt nicht, solange und soweit sie ausdrücklich auf die entsprechend anwendbaren Regelungen des Kundenschutzes gemäß § 71 Abs. 3 TKG verzichten; in diesem Falle gelten die Regelungen für Unternehmer.

1.6 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten im Zweifel für alle Kundengruppen. Dies gilt nicht, solange und soweit nachfolgend eine explizite Einschränkung auf eine bestimmte Kundengruppe aufgeführt ist. In jedem Falle gehen zwingende gesetzliche Regelungen vor.

1.7 „Textform“ meint in diesen AGB gem. § 126b BGB eine lesbare Erklärung, in der die Person des Erklärenden genannt ist und die auf einem dauerhaften Datenträger abgegeben wird. Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Empfänger ermöglicht, eine auf dem Datenträger befindliche, an ihn persönlich gerichtete Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm während eines für ihren Zweck angemessenen Zeitraums zugänglich ist und die geeignet ist, die Erklärung unverändert wiederzugeben (z.B. E-Mail, Fax).

1.8 „Neukunde“ ist jeder Kunde, der drei Monate vor Abgabe der Bestellung keinen Vertrag mit der SWL am jeweiligen Anschlusspunkt im Sinne dieser AGB hatte.

2. Verhältnis dieser AGB zu anderen Vorschriften und Reihenfolge

2.1 Für alle Lieferungen und Leistungen der SWL gelten ausschließlich diese Geschäftsbedingungen der SWL, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Außerdem gelten alle einschlägigen gesetzlichen Bedingungen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Abweichenden oder entgegenstehenden Geschäftsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen; sie finden nur Anwendung, wenn die SWL diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

2.2 Im Zweifel gelten bei Widersprüchen die Dokumente in folgender Reihenfolge:

2.2.1 Individualvereinbarungen in Textform

2.2.2 Vertragszusammenfassung gemäß EU-Muster DurchführungsVO 2019/2243/EU (sofern gesetzlich vorgeschrieben und kein ausdrücklicher Ausschluss vereinbart)

2.2.3 Produktinformationsblätter (sofern gesetzlich vorgeschrieben)

2.2.4 Besondere Ausführungsbestimmungen für die Planung und Erbringung von Telekommunikationsdiensten für Endnutzer mit Behinderungen

2.2.5 Produkt- und Leistungsbeschreibungen

2.2.6 diese AGB

2.3 Für Änderungen der AGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen des § 57 TKG.

3. Vertragsschluss und Vertragsgegenstand

3.1 Soweit nicht explizit anderweitig aufgeführt, sind Angebote der SWL freibleibend. Das Übersenden der Vertragszusammenfassung im Sinne von § 54 Abs. 3 TKG sowie der Auftragseingangsbestätigung stellen kein Angebot auf Abschluss eines Vertrages der SWL dar. Das Angebot auf Abschluss eines Vertrages ist erst der Auftrag des Kunden.

3.2 SWL kann die Annahme dieses Vertragsangebotes ohne Angabe von Gründen verweigern.

3.3 Sofern und soweit für die Realisierung der Verbindung eine Gestattung für die Endstellenanbindung (insbesondere ein Glasfaseranschluss) durch den Grundstückseigentümer erforderlich ist, kann SWL den Vertrag stornieren, wenn der Nutzungsvertrag für die Endstelle nicht innerhalb eines Monats beigebracht oder die Realisierung / Umsetzung verweigert wird. Ggf. bestehende Mitwirkungs- und/oder Sekundäransprüche bleiben unberührt.

3.4 Ein Vertrag kommt erst durch die Annahme des Auftrags (i.d.R. durch Auftragsbestätigung) zustande. Soweit ein Vertragsabschluss / eine Vertragserklärung noch von einer Genehmigung der Vertragszusammenfassung abhängt (z.B. weil die Vertragszusammenfassung erst nachträglich übermittelt wurde), ist auch dies nur als Angebot des Kunden zu sehen und auch in diesem Falle kommt der Vertrag mit Annahme des Auftrages zustande. SWL behält sich vor, Aufträge abzulehnen, sofern der Kunde keine gültige E-Mail-Adresse zur Kundenkommunikation angibt.

3.5 Der Vertragsgegenstand wird gegenüber Unternehmern ausschließlich durch die Auftragsbestätigung der SWL und die darin erwähnten Leistungsspezifikationen festgelegt, soweit nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart wurde.

3.6 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen behält sich SWL ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls KKU den Verzicht auf die Vorschriften zum Kundenschutz nach § 71 Abs. 3 TKG nicht bzw. nicht vollständig erklären, insbesondere wenn hierdurch der Auftrag aufgrund des ganz oder teilweise nicht erklärten Verzichts im Widerspruch zu den jeweils einschlägigen Kundenschutzvorschriften stehen würde.

3.7 Unbeschadet der vorstehenden Regelungen dieser Ziff. 3 behält sich SWL ein Rücktrittsrecht aus dem Vertrag vor, falls ein Projekt des Netzausbaus nicht realisiert wird bzw. werden kann. In diesem Fall behält sich SWL vor, dem Kunden ein anderes möglichst vergleichbares Produkt anzubieten.

3.8 Soweit sich die anzuschließende Anschrift in einem sog. Interessentengebiet befindet, macht die SWL die abschließende Entscheidung über einen Ausbau von der Erreichung einer bestimmten Marktdurchdringung abhängig. Das bedeutet, dass der Glasfaserausbau dort nur erfolgt, wenn zuvor eine ausreichende Anzahl von Kunden einen Auftrag erteilt. Ob Ihre Anschrift hiervon betroffen ist, können Sie unter www.SWL24.de/glasfaser/interessentengebiete nachlesen oder Sie erhalten im SWL-Kundenzentrum kostenlos eine entsprechende Liste ausgehändigt. Die SWL wird die betreffenden Kunden bis zum 30. September 2023 schriftlich darüber informieren, ob der Vertrag zustande kommt und ggf. eine entsprechende Auftragsbestätigung versenden. Die übrigen Bestimmungen der Ziffer 3 dieser AGB bleiben unberührt.

4. Leistungen der SWL

4.1 SWL erbringt die vertraglich vereinbarte Leistung in Übereinstimmung mit der Produkt- und Leistungsbeschreibung im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

4.2 Die Kunden können nach der Schaltung des Anschlusses die aktuelle Datenübertragungsrate überprüfen. Dies ist unter www.breitbandmessung.de möglich.

5. Leistungszeit

5.1 Leistungs- und Lieferzeitangaben der SWL erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt. Ihre Einhaltung unterliegt jedoch der jeweiligen Auslastung und Auftragslage. Verbindliche Termine und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein. Die Einhaltung – auch von verbindlichen Leistungs- und Lieferzeitangaben – setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus.

5.2 Bei Verzögerungen aufgrund höherer Gewalt, Streikmaßnahmen oder sonstigen Beeinträchtigungen und Störungen außerhalb des Einflussbereichs der SWL verlängert sich die vereinbarte Leistungszeit angemessen; die SWL wird den Kunden unverzüglich informieren. Bei Verzögerungen in diesem Sinne von mehr als acht Wochen über die vereinbarte Leistungszeit hinaus steht beiden Vertragspartnern das Recht zum Rücktritt vom Vertrag zu.

5.3 Vorbehaltlich der Erreichung einer bestimmten Erschließungsquote in einer Ortslage als Grundlage für eine wirtschaftliche Erschließung steht der Vertrag unter dem Vorbehalt, dass die Erschließungsquote innerhalb des aufgeführten Zeitfensters erfolgt und kumulativ nach erfolgter Erreichung der Erschließungsquote eine entsprechende Bestätigung durch SWL übermittelt wird.

5.4 Im Falle von nicht eingehaltenen Kundendienst- / Installationsterminen, bei verzögerter Entstörung und verzögertem Anbieterwechsel gelten die gesetzlichen Entschädigungszahlungen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Die monatlichen Rechnungen werden dem Kunden von der SWL in unsignierter elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Die Rechnung in elektronischer Form wird dem Kunden spätestens am 15. Kalendertag eines jeden Monats für den Vormonat in der Kundenselbstverwaltung zur Verfügung gestellt. Hierzu erhält der Kunde vorab per E-Mail eine Ankündigung. Es besteht auch die Option, die Rechnung in Papierform zu erhalten. Die Wahl dieser Option kann zu Zusatzkosten entsprechend den vorrangigen Bedingungen des Auftragsformulars oder des Preisverzeichnisses führen.

6.2 Die Berechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt auf der Grundlage der vereinbarten Preise. Soweit keine ausdrückliche Preisvereinbarung getroffen worden ist, sind von der SWL erbrachte Lieferungen und Leistungen nach Maßgabe der jeweils aktuellen allgemeinen Preisliste der SWL zu vergüten. Die aktuelle Preisliste kann der Kunde einsehen auf der Internetseite unter www.SWL24.de.

6.3 Der Kunde hat auch diejenigen Vergütungen zu zahlen, die durch eine unbefugte Benutzung des Anschlusses durch Dritte entstanden sind, wenn der Kunde dies zu vertreten hat.

6.4 Alle Preise verstehen sich für Verbraucher inklusive der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer sowie einschließlich gegebenenfalls anfallender zusätzlicher Steuern und sonstiger öffentlicher Abgaben. Gegenüber Unternehmern sind die Preise als Nettopreise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger anfallender Steuern und Abgaben zu verstehen.

6.5 Die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen erfolgt bei Verbrauchern und KKK ohne Verzichtserklärung jeweils im Voraus zum Ersten des betreffenden Kalendermonats. Für andere Endnutzer erfolgt die Abrechnung wiederkehrender Vergütungen jeweils rückwirkend zum Ende des Kalendermonats. Teile eines Kalendermonats werden anteilig auf der Basis von 30 Tagen pro Monat abgerechnet. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, entstehen wiederkehrende Vergütungen erstmals zu dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Leistung / Lieferung dem Kunden mit der Möglichkeit der Inanspruchnahme bereitgestellt wurde. Sollte ein Zeitpunkt für den Beginn der Nutzung vereinbart sein und die Leistung vom Kunden gleichwohl schon vorab in Anspruch genommen werden, entsteht die Vergütung bereits mit dem ersten Inanspruchnahme der Leistung. Nutzungsabhängige Vergütungen werden nach Inanspruchnahme der Leistung berechnet. Die Rechnungsstellung für das nutzungsabhängige Entgelt (Einzelverbindungen) erfolgt spätestens am 15. Werktag eines Monats, jeweils für den Vormonat. § 54 Abs. 3 TKG bleibt unberührt.

6.6 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen sind im Übrigen sämtliche Vergütungen innerhalb von zehn Tagen nach Rechnungserteilung ohne Abzug, netto Kasse, zur Zahlung fällig. Bei SEPA-Lastschrift erfolgt diese spätestens zehn Tage nach Fälligkeit. Der Kunde gerät durch eine Mahnung, Rücklastschrift mangels Deckung, spätestens aber nach Ablauf von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn der Kunde berechnete Beanstandungen gem. Ziff. 6.8 erhebt. Hat der Kunde ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt, ist er verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass das Konto, von dem der Einzug des Rechnungsbetrages erfolgt, eine ausreichende Deckung aufweist. Im Falle der Kontounterdeckung stellt die SWL dem Kunden die Kosten der Rücklastschrift in Rechnung, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die im Rechtsverkehr gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre. Die SWL ist zudem berechtigt, den Bankeinzug einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

6.7 Etwaige Änderungen der Bankverbindung teilt der Kunde den SWL umgehend mit und erteilt sodann erneut ein SEPA-Lastschriftmandat. Bei Nichterteilung oder Widerruf des SEPA-Lastschriftmandats kann die SWL bis zur (erneuten) Erteilung eines ordnungsgemäßen SEPA-Lastschriftmandates eine Bearbeitungsvergütung für die erhöhte administrative Abwicklung pro Rechnung gemäß der gültigen Preisliste erheben.

6.8 Beanstandungen von Rechnungen in Bezug auf nutzungsabhängige Vergütungen müssen von dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von acht Wochen nach dem Zugang der Rechnung oder Abbuchung des vorausbezahlten Guthabens gegenüber der SWL erhoben werden. Die Unterlassung rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Die SWL wird in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben unberührt.

6.9 SWL trifft keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen, die Aufschlüsselung der einzelnen Verbindungsdaten als Entgeltnachweis und den Ergebnissen einer technischen Prüfung sofern:

6.9.1 Verbindungsdaten aus technischen Gründen nicht gespeichert wurden;

6.9.2 gespeicherte Daten nach acht Wochen gem. § 67 Abs. 2 und 4 TKG gelöscht wurden;

6.9.3 die Löschung durch SWL nach einer gesetzlich vorgeschriebenen oder vereinbarten Frist ausgelöst wurde oder

6.9.4 der Endnutzer nach einem deutlichen Hinweis verlangte, dass die Verkehrsdaten gelöscht oder nicht gespeichert werden.

6.10 Kunden können Beschwerden gegenüber SWL auf folgendem Weg geltend machen: Postalisch an die Stadtwerke Lünen GmbH, Borker Straße 56-58, 44534 Lünen oder an die Faxnummer 02306 / 707-269 oder per E-Mail an info@SWL24.de. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Beschwerden beträgt einen Werktag. Handelt es sich um einen Vorgang, dessen Bearbeitung mehr als einen Werktag in Anspruch nimmt, erhalten die Kunden darüber eine Zwischenmeldung.

6.11 Informationen zu unseren Qualitäts- und Serviceparametern entnehmen Sie den vorvertraglichen Informationen sowie der Leistungsbeschreibung.

6.12 Zurückbehaltungsrechte oder Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, soweit seine jeweiligen Ansprüche unbestritten, von der SWL anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind. Der Kunde kann zudem Zurückbehaltungsrechte nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend machen.

6.13 Wird der SWL nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist die SWL berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann die SWL ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt der SWL ausdrücklich vorbehalten.

6.14 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z.B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden unverzinst gutgeschrieben.

6.15 Soweit die SWL eine Rechnung erstellt, die auch Entgelte für interpersonelle rufnummerngebundene Dienste anderer Anbieter beinhaltet, behält sich die SWL vor, die Abrechnung der Nutzung von Servicrufnum-

mern und -diensten (z.B. SMS), insbesondere Rufnummern der Vorwahl „0900“ und „118“ (sofern diese als Dienst vereinbart sind) durch externe Dienstleister vornehmen zu lassen. Sofern die SWL Telefonauskunftsdienste und andere telekommunikationsgestützte Dienste anderer Anbieter ausweist, die über den Netzzugang des Kunden in Anspruch genommen werden, informiert SWL den Kunden auf der Rechnung über die Gesamthöhe der auf die Fremdanbieter entfallenden Entgelte. Die Rechnung enthält darüber hinaus die gemäß § 62 Abs. 2 TKG erforderlichen Angaben. Zahlt der Kunde die Gesamthöhe der Rechnung an die SWL, so ist er von der Zahlungsverpflichtung gegenüber den auf der Rechnung aufgeführten Fremdanbietern befreit. Teilzahlungen des Kunden an die SWL werden, soweit der Kunde vor oder bei Zahlung nichts anderes bestimmt hat, auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil am Gesamtbetrag der Rechnung verrechnet.

7. Verzug / Sperre wegen Zahlungsverzuges / Schutzsperre

7.1 Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers oder KKK ohne Verzicht mit mindestens 100,00 € aufgrund wiederholter Nichtzahlung ist die SWL nach den Bestimmungen des TKG berechtigt, den Anschluss zu sperren. Bei anderen Kunden ist SWL hierzu berechtigt, wenn eine geleistete Sicherheit verbraucht ist oder nach erfolgter Mahnung mit angemessener Fristsetzung unter Androhung einer Sperre. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten, nutzungsunabhängigen Vergütungen (insbesondere Grundgebühren) ungekürzt zu zahlen.

Die SWL wird die Sperrung dem Kunden vorher schriftlich androhen. Die SWL ist berechtigt, den Anschluss des Kunden ohne vorherige Androhung und ohne Einhaltung einer Wartefrist zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

7.2 Die Sperre von Verbrauchern und KKK ohne Verzicht ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Verbraucher weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden.

7.3 Sofern der Zahlungsverzug eines Verbrauchers und KKK ohne Verzicht einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren.

7.4 Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung des Anschlusses eines Verbrauchers und KKK darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

7.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist er verpflichtet, für die Dauer des Verzugs zusätzlich Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank, wenn der Kunde Unternehmer ist, in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz, an die SWL zu zahlen. Die Geltendmachung eines nachgewiesenen höheren Schadens bleibt hiervon unberührt. Die Verzugsfolgen treten nicht ein, wenn im Falle von Beanstandungen die Vorlage der Entgeltnachweise nicht binnen acht Wochen erfolgt ist.

7.6 Verlangt der Endnutzer innerhalb der Beanstandungsfrist die Vorlage der Ergebnisse der technischen Prüfung, sind diese innerhalb von acht Wochen vorzulegen. Das Ergebnis einer technischen Prüfung ist nicht vorzulegen, wenn die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist. Legt SWL die Ergebnisse der technischen Prüfung nicht vor, erlöschen die bis dahin entstandenen Ansprüche aus Verzug.

7.7 Gerät die SWL mit Lieferungen / Leistungen in Verzug, so richtet sich ihre Haftung nach Ziff. 17 dieser AGB und den Bestimmungen des TKG. Die Entschädigungen nach Ziff. 15 bleiben unberührt. Der Kunde ist zur Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die SWL eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss. Diese Fristsetzung muss durch den Verbraucher in Textform erfolgen, bei Unternehmern bedarf es der Schriftform. Gegenüber Verbrauchern bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit einer Nachfristsetzung unberührt.

7.8 Liegen die Voraussetzungen der Sperre wegen Zahlungsverzug vor, kann SWL auch ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich kündigen

8. Vertragsänderungen

8.1 Der Kunde wird über Änderungen dieser AGB sowie eventuelle sonstiger Vereinbarungen in geeigneter Weise informiert und auf sein Widerspruchs- bzw. Kündigungsrecht hingewiesen.

8.2 Bei einseitigen Vertragsänderungen nach § 57 Abs. 1 und 2 TKG durch SWL kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, sofern die Änderung nicht

8.2.1 ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers,

8.2.2 rein administrativer Art und ohne negative Auswirkungen auf den Endnutzer oder

8.2.3 unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben ist.

8.3 Der Kunde wird klar und verständlich in Textform über Inhalt und Zeitpunkt der Vertragsänderung und ein bestehendes Kündigungsrecht nach § 57 Abs. 1 Nr. 1 bis 3 TKG informiert.

8.4 Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab Zugang der Unterrichtung der SWL über die Vertragsänderung erklärt werden. Der Vertrag kann frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam wird. Die Regelungen der Ziff. 8.2.1 bis 8.2.3 (gemäß § 57 Abs. 1 S. 1 bis 3 TKG) gelten nicht für Verträge, die nur nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste nach § 3 Nr. 40 TKG zum Gegenstand haben.

8.5 Die Kündigung durch Verbraucher bedarf der Textform. Kündigungen durch sonstige Kunden bedürfen der Schriftform.

8.6 Bei der Bereitstellung / Inanspruchnahme von Diensten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können ausländische Gesetze, Verordnungen oder sonstige landesspezifische Besonderheiten dazu führen, dass der Vertrag nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden kann bzw. Anpassungen des Vertrags erforderlich werden.

9. Nutzungsbedingungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1 Sämtliche in den AGB genannten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten.

9.2 Der Kunde hat SWL bei der Durchführung der Verträge unentgeltlich in zumutbarem Umfang zu unterstützen. Der Kunde hat hierzu insbesondere alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die zur Durchführung des Vertrages erforderlich sind.

9.3 Der Kunde stellt sicher, dass alle notwendigen Genehmigungen und Erlaubnisse vorliegen und dass alle notwendigen Vorbereitungsarbeiten in Übereinstimmung mit den Anweisungen der SWL abgeschlossen wurden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Kunde.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Nutzung des Netzes und der damit / darauf zur Verfügung gestellten Dienste einschlägigen Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Anbieters / Betreibers sowie die maßgeblichen gesetzlichen und behördlichen Vorschriften / Anordnungen einzuhalten; insbesondere wird er nur hierfür zugelassene Geräte, Einrichtungen bzw. Anwendungen an das Netz anschließen.

9.5 Für den ordnungsgemäßen und rechtmäßigen Inhalt seiner Übermittlungen ist der Kunde verantwortlich. Über die von der SWL eröffneten Telekommunikationswege dürfen keine beleidigenden, verleumderischen, sitten- und/oder gesetzwidrigen Inhalte verbreitet oder einer solchen Verbreitung Vorschub geleistet werden. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden. Er stellt die SWL auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung dieser Pflichten resultieren.

9.6 Die SWL bietet im Rahmen der vereinbarten Leistung nur die Möglichkeit zur Nutzung ihres bestehenden Netzes in seinem bestehenden Umfang an. Eventuell erforderliche Erweiterungen des Kundennetzes sowie die Realisierung der bei dem Kunden vor Ort und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlichen Installationen (eventuell erforderliche Erweiterungen des Netzes und sonstige technische Vorrichtungen sowie die Einholung der hierfür etwaig erforderlichen Erlaubnisse und Genehmigungen sowie sonstige Leistungsvoraussetzungen vor Ort und/oder innerhalb der Betriebssphäre des Kunden) sind Sache des Kunden. Sofern im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung des Vertrages technische Arbeiten oder Installationen bei dem Kunden und/oder in seiner Betriebssphäre erforderlich sind, steht der Kunde dafür ein, dass diese für die Dauer des Vertrages von dem jeweiligen Grundstückseigentümer geduldet werden und die erforderlichen Erlaubnisse des Grundstückseigentümers vorliegen. Unbeschadet dessen kann die SWL die Erfüllung des Vertrages davon abhängig machen, dass ihr ein Nutzungsvertrag für die Endstellenanbindung vorgelegt wird.

9.7 Nimmt der Kunde die von der SWL angebotene Flatrate oder ein Sonderprodukt in Anspruch, ist er mit Rücksicht auf alle anderen Teilnehmer der SWL-Infrastruktur verpflichtet, diese maßvoll (Fair Usage) und ausschließlich für seinen privaten persönlichen Gebrauch zu nutzen. Davon kann ausgegangen werden, wenn der Kunde die Infrastruktur nicht durch weit überdurchschnittliches Nutzungsverhalten hinaus belastet. Dieses ist gegeben, wenn ein Kunde das monatliche Call-Volumen nicht um mehr als einhundert Prozent des Call-Volumens überschreitet, das sich als durchschnittliches Call-Volumen aus der SWL-Privatkundengruppe ergibt, die sich vom Call-Volumen in den oberen dreißig Prozent befinden.

9.8 Die private Internet- oder Telefonflatrate darf nicht zu gewerblichen Zwecken genutzt werden. Eine gewerbliche Nutzung liegt vor, sofern der Kunde einer selbstständigen, planmäßig auf gewisse Dauer angelegten, marktorientierten, entgeltlichen wirtschaftlichen Tätigkeit nachgeht (z.B. Gesellschaften, Vereine oder Behörden), die einen Eintrag in ein Register (z.B. HRA, HRB, PR, GR oder VR) voraussetzt. Ebenso gehören zu den Gewerbetreibenden Selbstständige ohne Registrierungsverpflichtung, z.B. Freiberufler. Sollte eine gewerbliche Nutzung festgestellt werden, so ist die Gesellschaft nach schriftlicher Vorankündigung gegenüber dem Privatkunden berechtigt, den Privatkunden zum übernächsten Abrechnungsmonat auf einen Geschäftskundenvertrag mit vergleichbaren Konditionen umzustellen und die Leistungen nach dem jeweils gültigen Preisverzeichnis für Geschäftskunden abzurechnen. Der Tag der Vertragsumstellung sowie die vergleichbaren Konditionen werden dem Privatkunden im Vorankündigungsschreiben mitgeteilt.

9.9 Der Kunde ist verpflichtet, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt nicht missbräuchlich zu nutzen. Missbräuchlich ist eine Nutzung insbesondere, wenn der Kunde Internetverbindungen über geografische Einwahlnummern oder sonstige Datenverbindungen aufbaut und auf diese Weise die Inrechnungstellung der Internetnutzung durch die SWL vermeidet, Anrufweiterleitungen oder Rückruffunktionen einrichtet oder Verbindungsleistungen weiterveräußert bzw. über das sozialadäquat übliche Nutzungsmaß hinaus verschenkt, die Flatrate bzw. das Sonderprodukt für die Durchführung von massenhafter Kommunikation wie beispielsweise Fax Broadcast, Call Center oder Telemarketing oder unternehmerisch im Sinne des § 14 BGB nutzt.

9.10 Der Kunde hat bei Auftragserteilung die von ihm angeforderten und zur Vertragsdurchführung notwendigen Angaben stets wahrheitsgemäß, richtig und eindeutig mitzuteilen. Verzögerungen durch unklare, missverständliche und/oder falsche Angaben des Kunden verschieben die ggf. laufende (Bereitstellungs-) und sonstige Fristen entsprechend.

9.11 Der Kunde hat nach Vertragsabschluss vertragsrelevante Änderungen von Namen, Anschrift, Bankverbindung, Anzahl der angeschlossenen Wohneinheiten und vergleichbarer Angaben der SWL gegenüber unverzüglich in Textform mitzuteilen. Für Schäden, die aus einer Verletzung dieser Pflicht resultieren, ist der Kunde verantwortlich, soweit er diese zu vertreten hat.

9.12 Die nomadische Nutzung eines VoIP-Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.

10. Zur Verfügung gestellte technische Anlagen

10.1 Soweit dem Kunden im Zusammenhang mit der Vorbereitung und/oder Durchführung der getroffenen Vereinbarungen auf Veranlassung der SWL technische Anlagen, Geräte und/oder sonstige Einrichtungen (im Folgenden insgesamt technische Anlagen) zur Verfügung gestellt werden, gelten hierfür die nachfolgenden Bestimmungen.

10.2 Vorbehaltlich anderweitiger Vereinbarungen verbleiben sämtliche technische Anlagen im Eigentum der SWL. Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Anlagen pfleglich zu behandeln, von schädlichen Einflüssen wie z.B. elektrischer Fremdspannung oder magnetischer Wirkung fern zu halten und vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Eingriffe (Öffnen etc.) in die technischen Anlagen oder Veränderungen dürfen vom Kunden nicht vorgenommen werden. Endgeräte dürfen nicht angeschlossen werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig sind.

10.3 Für die Installation und den Betrieb der technischen Anlagen hat der Kunde den Erfordernissen der technischen Anlagen genügende Räumlichkeiten und Umfeldbedingungen zur Verfügung zu stellen. Die Betriebskosten der technischen Anlagen (Energieversorgung etc.) trägt der Kunde. Der Kunde hat die technischen Anlagen stets empfangs- und betriebsbereit zu halten. Für etwaige Schäden, die durch mangelnde Empfangs- und Betriebsbereitschaft entstehen, ist der Kunde verantwortlich, soweit er die fehlende Empfangs- oder Betriebsbereitschaft zu vertreten hat.

10.4 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen dürfen die technischen Anlagen keinem Dritten überlassen und nur am vereinbarten Standort genutzt werden.

10.5 Der Kunde ist für den ordnungsgemäßen Betrieb der ihm überlassenen technischen Anlagen verantwortlich. Werden technische Anlagen beschädigt, zerstört oder gehen sie verloren, ist der Kunde verpflichtet, dies der SWL unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und für einen Verlust der technischen Anlagen, die / der in seinem Verantwortungsbereich entstehen sollte/n, verantwortlich und hat der SWL den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen; ausgenommen sind lediglich solche Schäden, die von der SWL selbst zu vertreten sind. Bei einer Nutzung dieser Geräte werden pro Vertragsjahr 20 Prozent des Netto-Neuwertes zu Gunsten des Kunden auf die Entschädigungssumme angerechnet. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass der SWL kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

10.6 Für die Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die technischen Anlagen innerhalb seiner Räumlichkeiten ausreichend gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigungen oder Zerstörungen zu sichern und in dem Umfang zu versichern, indem eine entsprechende Verletzungshandlung auf ein mögliches schuldhaftes Verhalten des Kunden zurückzuführen ist.

10.7 Der Kunde gewährt der SWL jederzeit Zugang zu den Räumlichkeiten, soweit dies zum Betrieb sowie zur Installation, Störungsbeseitigung, Wartung oder Demontage der technischen Anlagen erforderlich ist. Der Kunde hat SWL die benötigten Einrichtungen und Medien (Strom, Telefon etc.) auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird die SWL auch durch die Bereitstellung aller notwendigen und zweckdienlichen Informationen und Unterlagen (Gebäude- und Leitungsbestandspläne etc.) nach Kräften unterstützen.

10.8 Sofern die SWL dem Kunden eine geeignete technische Einrichtung zur Nutzung der beauftragten Dienste verkauft und überträgt, gehen diese mit dem Zahlungseingang der diesbezüglich durch die SWL gestellten Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Bis zur Zahlung des vollständigen Kaufpreises durch den Kunden verbleibt das Eigentum bei der SWL. Vollstrecken Gläubiger des Kunden in die verkaufte Ware, hat der Kunde die Gesellschaft unverzüglich zu informieren und von sämtlichen Kosten freizustellen, die der Gesellschaft durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen, soweit diese erforderlich und angemessen sind und nicht vom pfändenden Gläubiger zu erstatten sind.

10.9 Der Kunde darf die käuflich erworbene und überlassene technische Einrichtung frühestens sechs Monate nach Lieferung der Hardware veräußern, oder, falls dies früher eintritt, nach Beendigung des zugehörigen Zugangsvertrages.

11. Eigentums-, Urheber- und Nutzungsrechte

11.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, verbleiben sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung des Vertrages übergebenen Geräte, Datenverarbeitungs-Programme (Software) und Unterlagen dingliches und geistiges Eigentum der SWL. Der Kunde erhält hieran nur das für die Dauer des Vertrages befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht zur internen Nutzung zum Zwecke des jeweiligen Vertrages.

11.2 Eine nach Maßgabe des Vertragszweckes über den notwendigen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung oder Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet. Unbeschadet dessen ist der Kunde verpflichtet, die jeweils einschlägigen lizenz- und sonstigen urheberrechtlichen Bedingungen der Hersteller der übergebenen Software, der SWL und deren Geschäftspartnern einzuhalten.

11.3 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde sämtliche im Zusammenhang mit der Vorbereitung oder Durchführung des Vertrages überlassenen Geräte innerhalb von 14 Tagen auf eigene Kosten und Gefahr unaufgefordert zurückzugeben, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Kommt er dieser Verpflichtung nicht nach, wird die SWL dem Kunden die Hardware einschließlich des Zubehörs zum Zeitwert (siehe Ziffer 10.5) in Rechnung stellen.

11.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, überlassene Software zu kopieren – mit Ausnahme einer Sicherheitskopie –, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen, oder Urheber- und sonstige Eigentumsvermerke an der Software zu entfernen.

11.5 Der Kunde steht dafür ein, dass diese Verpflichtungen auch von seinen Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen sowie seinen Mitarbeitern eingehalten werden.

12. Entstörungsdienst

12.1 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung (im Folgenden Störung) wird die SWL nach Eingang der Meldung der Störung durch den Kunden unverzüglich innerhalb der vereinbarten Service Level angemessene Maßnahmen einleiten, um die Störung zu beheben. Eventuelle Störungen sind dem SWL-Kundenzentrum mitzuteilen. Soweit nichts anderes vereinbart oder gesetzlich vorgegeben ist, erbringt die SWL Leistungen zur Beseitigung der Störung nur in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen). Innerhalb dieser Bereitschaftszeiten steht der SWL vier Stunden Zeit bis zur Einleitung der Maßnahmen zur Beseitigung der betreffenden Störung zur Verfügung. Die Bestimmung der gesetzlichen Feiertage richten sich nach dem Sitz der SWL.

12.2 Der Kunde wird in zumutbaren Umfang SWL oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- oder notwendigen Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.

12.3 SWL ist von der Instandhaltungs-, Instandsetzungs- und Entstörungspflicht befreit für Störungen von Leistungen der SWL, die auf

12.3.1 Eingriffe des Kunden oder Dritter in das Glasfaser- oder Breitbandkabel-Netz oder technischer Anlagen der SWL,

12.3.2 den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an Glasfaser- / das Breitbandkabel-Netz oder an technische Anlagen von SWL durch Kunden oder Dritte oder

12.3.3 die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWL erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWL beruhen.

12.4 Der Kunde hat die im Zusammenhang mit den Arbeiten des Entstörungsdienstes veranlassten Maßnahmen gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste der SWL zu vergüten, sofern die Störung nicht von der SWL zu vertreten ist, sondern aus dem Risiko- oder Verantwortungsbereich des Kunden herrührt und insbesondere vom Kunden zu vertreten ist.

13. Gewährleistung

13.1 Soweit im Fall einer Leistungsstörung die Regelungen des Service Level Agreements über Störungsbeseitigung, Pönalen und Gutschriften Anwendung finden, gehen diese Regelungen abschließend vor. Kündigungsrechte bleiben unberührt.

13.2 Soweit die SWL Dienstleistungen erbringt, sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Weist im Fall eines Kauf- oder Werkvertrags die Leistung nicht die vertraglich vereinbarte oder vorausgesetzte Beschaffenheit auf oder eignet sie sich nicht zum gewöhnlichen Gebrauch oder fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen zu. Die SWL ist zur Nacherfüllung berechtigt und, wenn dies nicht mit unzumutbarem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Der Kunde hat der SWL die erforderliche und zumutbare Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nachbesserung und/oder Ersatzlieferung einzuräumen. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder sind sie innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder verstreicht eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist, ohne dass der Mangel behoben wird oder wird die Mängelbeseitigung von der SWL schuldhaft verzögert, stehen dem Kunden die weiteren Gewährleistungsansprüche zu. Die Nacherfüllung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen. Ist der Kunde Verbraucher, bleiben die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Nachfristsetzung unberührt.

13.3 Eventuelle Mängel und/oder das Fehlen zugesicherter Eigenschaften sind der SWL unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Zeitpunktes des Auftretens, der Erscheinungsform und falls vorhanden der Fehlermeldung anzuzeigen. Ist der Kunde Verbraucher, hat er offenkundige Mängel der SWL innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Lieferung / Leistung anzuzeigen. Im Falle einer Mängelanzeige bezüglich eines gekauften Geräts hat der Kunde mit der Mängelanzeige den Kauf dieses Gerätes bei SWL durch geeignete Unterlagen (z.B. Ausgabebestätigung, Lieferschein, Rechnung) nachzuweisen.

13.4 Schäden, die durch eine unsachgemäße Behandlung oder sonstige schädigende Einflüsse nach Übergabe entstehen sowie der Verbrauch von Verbrauchsteilen (z.B. Batterien oder Akkumulatoren) begründen keinen Mangel.

13.5 Gewährleistungsansprüche sind zu richten an: Stadtwerke Lünen GmbH, Borker Straße 56–58, 44534 Lünen oder an die Faxnummer 02306 707-269 oder per E-Mail an info@SWL24.de. Stellt SWL dem Kunden im Gewährleistungsfall ein Ersatzgerät zur Verfügung, ist der Kunde verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich und vollständig – mit allen zum Lieferumfang gehörenden Zubehörartikeln – an SWL zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt SWL. Geräte, die nicht innerhalb von zehn Tagen nach Zusendung des Ersatzgerätes bei SWL eingegangen sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

13.6 Ist der Kunde Kaufmann im Sinn des HGB, hat er die Lieferung / Leistung unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich, bzw. versteckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Eine Mängelrüge muss in diesen Fällen unverzüglich, spätestens innerhalb von sieben Werktagen nach Erhalt der Leistung / Lieferung bzw. nach Entdeckung eines versteckten Mangels erfolgen, jedoch längstens innerhalb eines Jahres ab Lieferung / Abnahme der Leistung.

13.7 Die Mängelanzeigefristen nach Ziffer 13.3 und 13.6 dieser AGB stellen Ausschlussfristen dar; nach Ablauf der Fristen ohne Mängelanzeige gilt die Lieferung / Leistung als genehmigt und Gewährleistungsrechte sind ausgeschlossen.

13.8 Der Verbraucher ist unter folgenden Bedingungen berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn es zu

13.8.1 erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. a) bis d) der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung kommt. Solche Abweichungen sind durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus zu ermitteln.

13.8.2 anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes kommt.

Dies gilt unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht.

Ist der Eintritt der Voraussetzungen der Ziff. 13.8.1 oder 13.8.2 unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis SWL den Nachweis

erbringt, dass die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbracht wird. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach Ziff. 15.2 auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Abs. 4 Satz 2 bis 4 TKG entsprechend.

13.9 Kommt es bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten durch SWL zu kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung und der gemäß Art. 4 Abs. 1 lit. a) bis d) der EU-Verordnung 2015/2120 angegebenen Leistung, steht dem Verbraucher als Rechtsbehelf der Rechtsweg zu den zuständigen Gerichten offen.

14. Dienstqualität und Geschwindigkeit

14.1 SWL stellt im Regelfall die vereinbarte Übertragungsgeschwindigkeit zur Verfügung. Die in der Praxis erreichbare Geschwindigkeit hängt jedoch von einer Vielzahl von internen und externen Faktoren ab. Diese können dazu führen, dass dennoch die Übertragungsgeschwindigkeit geringer als die vertragliche vereinbarte Geschwindigkeit ausfällt.

14.2 Um den Kunden die beste Übertragungsgeschwindigkeit zu bieten, nutzt SWL die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Maßnahmen zum Verkehrsmanagement.

14.3 Die SWL hat keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit der SWL für die Übertragungsleistungen (Geschwindigkeit, Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit).

14.4 Die SWL leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Internetanbietern, die übertragenen Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

14.5 Soweit für die Erbringung der Leistungen der SWL Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt die SWL keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Netze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. Die SWL tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Gewährleistungsansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

14.6 Bei bestimmten Produkten wie z.B. den Sprach-Flatrates kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Qualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie z.B. Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

15. Entschädigungen und Erstattungen

15.1 Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher bzw. das KKK ohne Verzicht nach § 58 Abs. 3 TKG ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5,00 € oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10,00 € oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach Ziff. 13.8 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach dieser Ziffer zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Die Ansprüche dieser Ziffer bestehen nicht, wenn der Verbraucher bzw. das KKK ohne Verzicht die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten hat oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem TKG, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt gem. § 58 Abs. 3 TKG.

15.2 Wird der Dienst des Endnutzers beim Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer nach § 59 Abs. 4 TKG vom abgebenden Anbieter für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung von 10,00 € oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten hat.

15.3 Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des auf den vereinbarten Tag folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von SWL nach § 59 Abs. 6 TKG eine Entschädigung von 10,00 € für jeden weiteren Tag der Verzögerung verlangen. Dies gilt nur, sofern die SWL die Verzögerung zu vertreten haben.

15.4 Versäumt SWL einen Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen des Anbieterwechsels, kann der Endnutzer nach § 58 Abs. 4 S. 2 TKG eine Entschädigung von 10,00 € bzw. 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Endnutzer das Versäumnis des Termins zu vertreten hat.

15.5 Verbraucher bzw. KKK ohne Verzicht können die Entschädigung nach Ziff. 15.4 unter den dort genannten Voraussetzungen auch geltend machen, sofern es sich um einen versäumten Kundendienst- oder Installationstermin im Rahmen der Entstörung handelt (§ 58 Abs. 3 S. 2 TKG).

15.6 Ziff. 15.1 und 15.2 finden gegenüber Verbrauchern und KKK ohne Verzicht auch Anwendung, wenn die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes bei einem Umzug nicht am ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt.

15.7 Das Recht, einen über die Entschädigungen nach Ziff. 15.1 bis 15.6 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen. Ebenso sind gemäß § 69 TKG Entschädigungen nach dem TKG und Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften auf den Schadensersatz anzurechnen. Die Haftungsgrenzen der Ziff. 17.2 bleiben hiervon unberührt.

15.8 Entschädigungen werden als Gutschrift geleistet und auf den folgenden Rechnungen abgebogen. SWL behält sich daher vor, insoweit die Aufrechnung nach § 387 ff. BGB zu erklären.

15.9 Die Geltendmachung dieser Ansprüche erfolgt innerhalb von acht Wochen nach dem jeweiligen Vorfall für Verbraucher in Textform. Hierfür stehen Verbrauchern folgende Wege zur Verfügung: Stadtwerke Lünen

GmbH, Borker Straße 56–58, 44534 Lünen oder an die Faxnummer 02306 / 707-269 oder per E-Mail an info@SWL24.de.

15.10 Hat der Kunde die Funktionsstörung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat die SWL das Recht, dem Kunden die Kosten für die Fehlersuche oder Störungsbeseitigung nach dem tatsächlichen Material- und Zeitaufwand entsprechend dem jeweils gültigen Preisverzeichnis der SWL in Rechnung zu stellen.

16. Telefoniedienstleistungen

16.1 Die Erbringung von Telefondienstleistungen umfasst die Zurverfügungstellung eines allgemeinen Netzzugangs zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz, den der Kunde zum Anschluss von Telefon, Telefax, Datenübertragungs- und sonstigen bestimmungsgemäßen Telekommunikationseinrichtungen nutzen kann und mit dessen Hilfe er Telekommunikationsverbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen kann.

16.2 Sofern der Kunde über keine Teilnehmerrufnummer verfügt oder seine bestehende Nummer nicht behalten will, teilt SWL dem Kunden eine Teilnehmerrufnummer mit. SWL bzw. die Subunternehmer der SWL sind als Teilnehmernetzbetreiber zugleich auch Verbindungsbetreiber des Kunden; eine Verbindung über Call-by-Call oder Pre-Selection mit anderen Verbindungsnetzbetreibern ist nicht möglich, ebenso die Anwahl bestimmter Sondernummern sowie solcher Rufnummern, die offline abgerechnet werden.

16.3 SWL stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung des Telefonanschlusses zu den in der jeweiligen produktspezifischen Leistungsbeschreibung genannten Verbindungen, Leistungsmerkmalen und Durchlasswahrscheinlichkeit bereit. Die Bereitstellung erfasst vor allem die Bereitstellung von glasfaserbasierten Teilnehmeranschlüssen sowie die darauf basierende Bereitstellung eines Telefonanschlusses zur Erbringung von Sprachkommunikationsleistungen.

16.4 Soweit der Kunde Verbindungen zu Mehrwertdienstnummern Anspruch nimmt, die nicht im Netz der SWL geschaltet sind und diese somit von SWL in Drittnetzen gekauft werden müssen, verzichtet der Kunde gegenüber SWL auf das Recht, alle Leistungen in einer Rechnung abgerechnet zu erhalten. Der Kunde erteilt SWL bereits jetzt die Ermächtigung, ggf. über eine separate Rechnung auch alle Leistungen von dritten Anbietern bei ihm einzuziehen, die er über den von SWL bereitgestellten Anschluss bei dritten Anbietern bezieht.

17. Haftung und höhere Gewalt

17.1 Die SWL haftet dem Grunde nach nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für leichte Fahrlässigkeit nur für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten; im Übrigen ist die Haftung dem Grunde nach für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

17.2 Für nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Vermögensschäden ist die Haftung oder der Anspruch auf Zahlung einer Entschädigung im Sinne des § 70 TKG für jeden Einzelfall auf 12.500,00 € je Kunde beschränkt. Die Höchstgrenze für die Summe sämtlicher Schadensersatzansprüche aller Geschädigten beträgt in diesem Fall gemäß § 70 TKG 30 Mio. € je schadensverursachendem Ereignis. Übersteigt die Summe der Einzelschäden, die mehreren Geschädigten aufgrund desselben Ereignisses zu ersetzen sind, die Höchstgrenze von 30 Mio. €, wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht.

17.3 Im Übrigen ist die Haftung für eine leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf 125.000,00 € pro Einzelfall und insgesamt – für alle Schadensfälle, die innerhalb eines Vertragsjahres entstehen – auf maximal 250.000,00 €.

17.4 Die SWL haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Unwetter sowie die Unterbrechung der Stromversorgung, behördliche Maßnahmen etc.) sowie für sonstige Ursachen, die von der SWL nicht zu vertreten sind.

17.5 Die SWL haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen die Leistungen der SWL unterbleiben.

17.6 In Bezug auf die von der SWL entgeltlich zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

17.7 Für den Verlust von Daten haftet die SWL nur, soweit der Kunde seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Ausfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

17.8 Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter der SWL.

17.9 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

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

18. Verjährung

18.1 Nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren

18.1.1 Ansprüche auf Haftung der SWL wegen Vorsatzes.

18.1.2 Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der SWL oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der SWL beruhen.

18.1.3 Ansprüche für sonstige Schäden, die auf eine grobe Pflichtverletzung der SWL oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruht.

18.2 Für alle übrigen Ansprüche auf Schadensersatz oder vergebliche Aufwendungen gegen die SWL beträgt die Verjährungsfrist ein Jahr. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuer Miet- und Kaufhardware

zwei Jahre, gerechnet ab Gefahrübergang. Bei Gebrauchtgut beträgt diese zwölf Monate. Diese Frist gilt auch für Ansprüche auf Ersatz von Mangelfolgeschäden, soweit keine Ansprüche aus unerlaubter Handlung geltend gemacht werden.

19. Geheimhaltung und Datenschutz

19.1 Die Vertragspartner sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und der Durchführung ihrer Geschäftsbeziehungen bekanntwerdenden Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und an denen der jeweils andere Vertragspartner ein Geheimhaltungsinteresse besitzt (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) – auch für die Zeit nach Beendigung ihrer Geschäftsbeziehungen – geheim zu halten. Die Vertragspartner werden dafür Sorge tragen, dass die Vertraulichkeit auch durch ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen gewahrt bleibt. Gesetzliche Mitteilungs- und Offenlegungspflichten bleiben ebenso unberührt wie die zur Erbringung der Leistungen / Lieferungen erforderliche und/oder zweckdienliche Verwendung von Informationen.

19.2 Die Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten bestimmt sich nach §§ 1 ff. Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG) i.V.m. der EU-DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679). Näheres entnehmen Sie unseren Datenschutzhinweisen unter www.SWL24.de/datenschutz.

19.3 Persönliche Passwörter sind vertraulich zu behandeln. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort in angemessenen Zeiträumen zu ändern und alle Maßnahmen zu ergreifen, um jeglichen Missbrauch des Passwortes, auch durch Angehörige oder andere Dritte, zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere bereits dann zu einer unverzüglichen Änderung des Passwortes verpflichtet, wenn die Vermutung besteht, ein Nichtberechtigter könnte Kenntnis vom Passwort erlangt haben. Stellt der Kunde einen unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen Netzzugang fest, so hat er dies der SWL unverzüglich mitzuteilen.

20. Laufzeit und Kündigung

20.1 Verträge sind auf unbestimmte Zeit, ggf. mit einer im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, geschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der vereinbarten Leistung.

20.2 Die anfängliche Laufzeit für Verbraucher und KKK ohne Verzicht beträgt 24 Monate, soweit nichts anderweitiges geregelt ist. Gleiches gilt für andere Endnutzer, soweit nicht im jeweiligen Einzelvertrag / Angebot etwas anderes geregelt ist.

20.3 Dies gilt nicht für Verträge, die nur die Herstellung einer physischen Verbindung zum Gegenstand haben, ohne dabei Endgeräte oder Dienste zu umfassen, auch wenn mit dem Verbraucher vereinbart wird, dass er die vereinbarte Vergütung über einen Zeitraum in Raten zahlen kann, der 24 Monate übersteigt.

20.4 Der Vertrag kann durch beide Seiten jederzeit ordentlich mit einer Frist von einem Monat, erstmals zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, gekündigt werden. Für Kunden, die nicht Verbraucher bzw. KKK sind, verlängert sich der Vertrag um jeweils zwölf Monate, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten gekündigt wird. Gleiches gilt für den Fall, sofern der Leistungsgegenstand keine Telekommunikationsdienstleistung / kein Angebotspaket gem. § 66 TKG ist und der Leistungsgegenstand nicht gegenüber Verbrauchern erbracht werden.

20.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SWL insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Zahlungspflicht verstößt, insbesondere in Verzug gerät (siehe Ziff. 7.2) oder gegen seine Pflichten aus § 9 verstößt. Soweit dies zumutbar ist, ist der anderen Vertragspartei vor einer außerordentlichen Kündigung eine angemessene Frist zur Beseitigung der Störung zu setzen.

20.6 Kündigungen bedürfen der Textform.

20.7 Wird der Vertrag durch SWL außerordentlich, vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, aus einem wichtigen Grund gekündigt, der im Verantwortungs- und/oder Risikobereich des Kunden liegt, ist der Kunde verpflichtet, an die SWL eine angemessene Entschädigung in der Höhe zu zahlen, die 80 Prozent der Vergütung entspricht, die unter normalen und geordneten Verhältnissen voraussichtlich bis zum nächsten zulässigen Termin für eine ordentliche Kündigung angefallen wäre. Die Entschädigung ist mit Beendigung des Vertrages zur Zahlung fällig. Eventuelle Zinsvorteile werden bei der Berechnung berücksichtigt. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass ein geringerer oder kein Schaden entstanden ist.

20.8 Gegebenenfalls bestehende nachvertragliche Pflichten (wie z.B. der befristete weitere Zugang und die Nutzung von E-Mail-Diensten nach Ende der Vertragslaufzeit) bleiben unberührt.

20.9 Der Endnutzer hat drei Monate nach Beendigung eines Vertrages über einen Internetzugangsdienst weiterhin Zugang zu seinen E-Mails, die unter der Mail-Domain der SWL bereitgestellt wurden. Des Weiteren kann der Endnutzer diese E-Mails an eine von ihm festgelegte andere E-Mail-Adresse weiterleiten..

21. Widerrufsrecht für Verbraucher

21.1 Ist der Kunde Verbraucher im Sinn dieser AGB und ist der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden oder ausschließlich durch Einsatz von Fernkommunikationsmitteln (z.B. Telefax, Brief oder E-Mail / Internet) zustande gekommen, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der ihm übergebenen Widerrufsbelehrung zu.

21.2 Macht der Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, hat er die Kosten der Rücksendung für etwaig überlassene Waren zu tragen. Im Übrigen gilt die dem Kunden übergebene Widerrufsbelehrung.

22. Maßnahmen auf Sicherheits- oder Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder bei Schwachstellen

22.1 SWL wird Sicherheits- und Integritätsverletzungen, Bedrohungen oder beim Auftreten anderer Schwachstellen diese unverzüglich prüfen und sämtliche technisch, praktisch, organisatorisch und gesetzlich möglichen Maßnahmen, insbesondere auch nach dem Sicherheitskonzept, zur Beseitigung der Beeinträchtigung ergreifen. Gleichzeitig wird SWL entsprechende organisatorische Vorsorgemaßnahmen ergreifen, insbesondere die Anpassung des Sicherheitskonzeptes, um zukünftig entsprechende Beeinträchtigungen bestmöglich zu versuchen zu verhindern.

22.2 Hinweise auf die Arten von Maßnahmen, mit denen SWL auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken reagieren kann, ergeben sich auch aus den Produkt- und Leistungsbeschreibung.

23. Anbieterwechsel

23.1 SWL stellt bei einem Anbieterwechsel sicher, dass die Leistung des abgebenden Unternehmens gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn der Kunde verlangt dies. Bei einem Anbieterwechsel stellen SWL und das abgebende Unternehmen sicher, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt. Sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

23.2 SWL weist darauf hin, dass die Entgeltzahlung bis zum erfolgten Anbieterwechsel gegenüber dem abgebenden Unternehmen sich nach dem ursprünglich mit diesem vereinbarten Vertrag richtet. Anschlussentgelte reduzieren sich nach dem Vertragsende um 50 Prozent, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat.

23.3 Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

23.4 Der Kunde kann im Fall geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Fall nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort seine Rufnummer behalten (Portierung). Dies gilt jedoch nur innerhalb der Nummernräume oder Nummernteilräume, die für den Telefondienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Übertragung von Rufnummern für Telefondienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

23.5 Im Falle der Rufnummernübertragung erfolgt die technische Aktivierung der Rufnummer spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

23.6 Die Kosten der Rufnummernübertragung richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWL.

24. Umzug

24.1 Wechselt ein Verbraucher bzw. KKK ohne Verzicht seinen Wohnsitz bzw. Sitz, ist SWL verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit die Leistung dort identisch oder gleichwertig angeboten wird. Gleichwertige Leistungen in diesem Sinne sind Leistungen mit gleichen technischen Leistungsdaten (z.B. entsprechende Bandbreite des Internetzugangs), Preisen und sonstigen vertraglichen Bedingungen. Abweichende technische Realisierungsarten oder Produktbezeichnungen bleiben ungeachtet.

24.2 SWL kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, welches jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Das Entgelt für den Umzug ergibt sich nach der jeweils gültigen Preisliste der SWL.

24.3 Wird die Leistung von SWL am neuen Wohnsitz nicht identisch oder gleichwertig im Sinne der Ziffer 24.1 angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat berechtigt. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden. Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Kündigung hat der Kunde den Umzug durch entsprechende behördlichen Abmeldungs- / Ummeldungsbescheinigungen zu belegen.

25. Routerwechsel

Der Gerichtsstand für Kaufleute im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist ausschließlich Lünen. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

25.1 Der Gesetzgeber hat mit dem „Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten“ den Anbietern von Telekommunikationsdiensten für die Öffentlichkeit das so genannte Routerwahlrecht durch den Verbraucher auferlegt. SWL setzt diese Regelungen wie folgt um:

25.2 Die grundlegenden Konfigurationseinstellungen, Parameter und Schnittstellenbeschreibungen der Netzschnittstellen veröffentlicht SWL in dem Dokument „Schnittstellen des öffentlichen Telekommunikationsnetzes der SWL“. Fundstelle für dieses Dokument in der jeweils aktuellen Version ist die Webseite www.swl24.de/glasfaser/downloads.

25.3 Etwaige notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Nicht für alle Produkte der SWL sind kundenspezifische Zugangsdaten notwendig.

25.4 Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Endgerätes bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall SWL

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes leisten kann;
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z.B. hinsichtlich Durchsatz / Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen / Features) geben kann, sofern / soweit das Endgerät an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes geben kann;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung einer SWL-CPE gewährt.

25.5 In der Regel sehen die Produkte der SWL den Komfort der Nutzung einer geprüften, kompatiblen und von SWL provisionierten und verwalteten CPE / Router vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden ist SWL berechtigt und verpflichtet, Maßnahmen nach Ziffer 22 dieser AGB zu ergreifen.

26. Schlichtung und Streitbelegung

26.1 Kommt es zwischen SWL und dem Kunden zum Streit über einen Sachverhalt, der im Zusammenhang mit

- den Vorschriften der §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG,
- dem Recht auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten (§ 156 TKG),

- Rechtsverordnung nach § 52 Abs. 4 TKG (TKTransparenzV),
- der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union, zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 oder
- Art. 4 Abs. 1, 2 und 4 und Art. 5a der Verordnung (EU) 2015/2120

steht, so kann der Kunde gemäß § 68 TKG bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle der Bundesnetzagentur lauten: Bundesnetzagentur, Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat 216), Postfach 80 01, 53105 Bonn.

Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat der Kunde in Textform vorzunehmen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internet-Seite der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) verwiesen.

26.2 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link abrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

26.3 Im Übrigen nimmt SWL an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil.

27. Schlussbestimmungen

27.1 Forderungen, Rechte und/oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis darf der Kunde nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens der SWL abtreten bzw. übertragen.

27.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung und/oder Ergänzung dieser Klausel. Im Übrigen reicht für Anzeigen und Erklärungen beider Parteien die Textform. Dies gilt auch für Zusicherungen und Nebenabreden durch SWL und ihre Partner.

27.3 Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und der SWL gilt deutsches Recht mit Ausnahme des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

27.4 Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Geschäftsbeziehungen der Sitz der SWL.

27.5 Sollten eine oder mehrere Regelungen dieser Bedingungen und/oder eventuell ergänzender Vertragsvereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner Regelungen treffen, die dem gewollten rechtlichen Ergebnis und dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg am nächsten kommt. Vertragslücken sind im Zuge ergänzender Vertragsauslegung nach Treu und Glauben so auszufüllen, wie dies redliche Vertragspartner bei Vertragsabschluss vereinbart hätten, sofern ihnen die Regelungsbedürftigkeit bekannt gewesen wäre.

Stand: 23. Juni 2023

Stadtwerke Lünen GmbH
Borker Straße 56–58
44534 Lünen
Telefon 02306 / 707-0
Telefax 02306 / 707-269

SERVICE. 24 STUNDEN. ONLINE.

www.SWL24.de